L'ASSOCIATION
DES COURTIERS
D'ASSURANCES DE
LA PROVINCE DE
QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL 1997 - 98

Table des matières

Rapport du président 3

President's Report 5

Rapport du président du conseil d'administration 7

Report from the Chairman of the Board 9

Rapport du premier vice-président 11

Rapport des activités de l'Association 13

Rapport de la direction générale 16

Rapport sur les activités des comités régionaux 19

Rapport du comité de l'admission et de la formation 21

Rapport du comité des communications et des relations publiques 27

Rapport du comité de discipline 29

Rapport du comité de l'inspection professionnelle 32

Rapport du comité de la relève 35

Rapport du comité de surveillance 37

Rapport du trésorier 42

Rapport des vérificateurs 44

États financiers 45

Qu'en est-il après 85 ans?

Rapport du président

Par Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

J'écris ces lignes avec quelques difficultés parce que c'est non seulement mon dernier rapport annuel mais également le dernier de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec. 85 années d'histoire, cela ne s'oublie pas et surtout cela ne se raye pas d'un trait de plume. À cet égard, nous aurons l'opportunité, cette année, de relater les grands événements de l'Association et de souligner, lors de l'Assemblée générale annuelle, ceux et celles qui ont contribué à son développement et à son essor.

L'Association termine ses activités avec l'adoption de la Loi 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers. Comme vous le savez, ce ne fut pas un dossier facile à mener et j'ai dû y consacrer, avec mes collègues, beaucoup d'énergie et de réflexion afin de m'assurer que le public puisse encore bénéficier longtemps des services professionnels d'un courtier d'assurance et surtout que ce dernier investisse temps et énergie pour développer son professionnalisme. Dorénavant, c'est plus que jamais par son caractère distinctif et son professionnalisme que le courtier pourra assurer son avenir.

ET L'AVENIR

Évidemment, un rapport annuel retrace normalement l'essentiel des actions qui ont eu cours dans l'année qui vient de terminer. Si vous me le permettez, je ferai une entorse à cette règle en vous parlant tout d'abord d'avenir. Oui on s'est battu, non nous n'avons pas réussi à complètement faire comprendre notre point de vue aux autorités gouvernementales et plus particulièrement face à la caissassurance. Toutefois, bien des pas ont été franchis entre le projet original et celui que nous avons devant nous et c'est grâce aux efforts de l'ensemble des courtiers d'assurance de la province de Québec et avec les démarches conjuguées de plusieurs organismes que nous sommes en mesure de vous présenter les résultats que nous avons devant nous. J'aimerais remercier tous et chacun de ses efforts qui, croyez-moi, n'ont pas été vains. L'avenir appartient donc maintenant aux courtiers et toutes nos énergies devront être consacrées à assurer cet avenir.

Avec la mondialisation des marchés, les règles du jeu changent. Le courtier pourra s'adapter à celles-ci comme il l'a fait tout au cours des années antérieures alors qu'il était confronté à des situations de changement. Je sais que plusieurs d'entre vous chercheront

des opportunités d'affaires en termes de fusion ou d'expansion et je vous convie à examiner, de façon très sérieuse, les nouvelles opportunités qui se présenteront. L'Association sera présente, jusqu'à sa dissolution prochaine, comme le prévoit la loi.

Avec l'entrée en vigueur de la Loi 188, un Bureau des services financiers ainsi que deux Chambres, une en assurance-vie et l'autre en assurance de dommages, seront créés afin d'assurer l'encadrement de la distribution des produits financiers. C'est dans la Chambre de l'assurance de dommages que les courtiers se retrouveront avec les agents en assurance de dommages, les experts en sinistres ainsi que deux représentants du public. Deux représentants de cette Chambre se retrouveront au conseil d'administration du Bureau des services financiers, soit le président et le vice-président de la Chambre de l'assurance de dommages. La voix des courtiers se fera donc entendre au conseil d'administration du Bureau. Pour les deux premières années de constitution de la Chambre, c'est le ministre qui nomme les membres du conseil d'administration. Cinq courtiers siégeront à ce conseil dont le mandat est la protection du public. L'Association travaillera en collaboration avec la Chambre pour voir au transfert des obligations de l'Association tel que prévu par la loi. Le changement comporte des modifications à nos habitudes mais constitue aussi un défi que les professionnels, que nous sommes, sauront relever.

NOS PARTENAIRES D'HIER ET D'AUJOURD'HUI

Comme vous vous imaginez, je n'étais pas seul durant toute cette année à travailler d'arrache-pied pour l'Association et sa mission. J'aimerais tout d'abord remercier tous nos partenaires que sont le Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, le Bureau d'assurance du Canada, l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec, ainsi que d'autres regroupements en assurance vie et en assurance de dommages qui tout au long de nos échanges et de nos discussions, ont su apporter une contribution inestimable à notre réflexion. J'aimerais également souligner la qualité des échanges et des discussions qui ont eu cours avec les autorités gouvernementales même si elles n'ont pas abouti aux résultats souhaités, elles ont quand même été, comme je le dis souvent, dans le respect des gens et des choses.

REMERCIEMENTS

Au-delà de ces partenaires externes, j'aimerais surtout souligner l'apport des membres du comité exécutif qui, tout au long du dossier de la Loi 188, m'ont soutenu et supporté dans mes démarches ainsi que dans mes réflexions. Ce n'était pas toujours facile à faire. Et c'est sans compter sur les membres du conseil d'administration qui, eux aussi, n'ont pas ménagé d'efforts en intéressant les courtiers à la Loi 188 et en me soutenant de leur présence lors de la tournée régionale et à bien d'autres occasions plus informelles. Je les remercie donc tous, il n'y a pas de mot pour exprimer ma gratitude pour leur appui ainsi que l'excellence du travail accompli par ces administrateurs chevronnés qui seront probablement les derniers à diriger notre organisme professionnel.

L'ORDRE DU SAGITTAIRE

En terminant, j'aimerais dire quelques mots de notre ami, Serge, que certaines autorités de l'Association de l'époque avaient invité à donner de son temps et de ses idées à l'Association en lui faisant valoir que cette contribution pourrait être de deux ou trois ans. Celle-ci fut de six ans, pratiquement à temps plein, sur un dossier loin d'être facile, celui de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché. En homme de dossiers, Serge Lyras, m'a épaulé tout au long de ma présidence et nous constituions, ensemble, une équipe hors pair pour défendre la position de l'Association à propos de la Loi 134 qui est devenue la Loi 188. Tous les courtiers du Québec lui doivent donc beaucoup et c'est pourquoi j'ai décidé de lui décerner l'Ordre du Sagittaire. Merci Serge pour ta disponibilité et ta patience à toute épreuve ainsi que ta détermination à atteindre les résultats escomptés. Tu seras parmi les quelques uns qui ont marqué l'histoire de l'Association et je souhaite que ton passage te rappelle de bons souvenirs.

Merci à tous les courtiers qui ont donné bénévolement de leur temps aux travaux de l'Association ainsi qu'à tous ceux qui ont fait connaître leur point de vue dans le cadre du dossier de la Loi 188. Merci au personnel de la permanence de l'Association qui n'a ménagé aucun effort pour m'aider dans ce mandat très particulier qui met fin à l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

Where do we stand after 85 years?

President's Report

By Paul-André Simard, A.I.B.

It is rather difficult for me to write these lines. This is not only my last annual report but also the last annual report of the Association des courtiers d'assurance de la province de Québec. Eighty-five years of history cannot be forgotten, nor can they be simply brushed aside with the stroke of a pen. We have therefore decided that this year's Annual General Meeting will celebrate the history of the Association and recognize those who have played a role in its development and expansion.

The Association will cease to exist when Bill 188, the *Act respecting the distribution of financial products and services*, is passed. As you know, this has been a very difficult issue to deal with. My colleagues and I have channeled much thought and energy into making sure that the public continues to benefit from the professional services of brokers for many years to come; we also paid special attention to ensuring that brokers continue to invest time and energy in developing their professionalism. More than ever, from now on the future of brokers will hinge on their distinctive character and their professionalism.

WHAT ABOUT THE FUTURE?

Of course, an annual report usually reviews the events that have taken place over the past year. But I hope you won't mind if I bend the rules and start by discussing the future. Yes, we fought; no, we did not succeed in making the government fully understand our point of view, in particular with respect to the sale of insurance in caisse populaires. However there is a significant difference between the original text and that which we have before us. Thanks to the efforts of all the brokers throughout the province of Quebec and the participation of a number of organizations, important changes were brought to bear. I would like to thank all of you for your work. Believe me, it was not in vain. The future is now in our hands and we must put all our energy into ensuring that it will be a bright one.

With market globalization, the rules of the game have changed. But brokers will adapt to these new rules, just as they have done in the past when confronted with change. I know that many of you will be looking for new business opportunities through mergers or expansions. I urge you to seriously examine all new opportunities that come your way. The Association will be there for you until its dissolution, in accordance with the legislation.

When Bill 188 comes into force, a Bureau des services financiers [Financial Services Bureau] and two Chambers (one for life insurance and the other for damage insurance) will be created. They will act as the supervisory bodies that oversee the distribution of financial products. Brokers will come under the Chambre de l'assurance de dommages, along with damage insurance agents and claims adjusters. Two representatives of the public will also be members of this Chamber. The president and the vice-president of the Chambre de l'assurance de dommages will represent the Chamber on the board of the Bureau, thus ensuring that brokers have a voice at the board level. For the first two years, the Minister will appoint the Bureau's board members. Five brokers will sit on this board whose mandate is to protect the public. The Association will work in cooperation with the Chamber to ensure the smooth transfer of the Association's responsibilities, as called for in the legislation. This change will make a difference in the way we conduct our professional activities but as professionals we will successfully rise to the challenge.

OUR PARTNERS, PAST AND PRESENT

As you well know, I was not the only person who spent this year working relentlessly to defend the Association and its mission. I would first like to thank all our partners: the Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec, the Insurance Bureau of Canada, the Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec and all the other life-insurance and damage-insurance organizations who through discussion and debate made inestimable contributions to our understanding and analysis of the issue. I must also mention the excellence of all our dealings with government authorities. Although we did not reach our desired goals, discussions always took place in an atmosphere of respect for the people and issues involved.

ACKNOWLEDGEMENTS

In addition to the partners mentioned above, I would also like to specially thank the members of the Executive Committee. Throughout the debate on Bill 188, they supported me both in my analysis of the situation and the actions I took. It wasn't always easy. Nor can I forget to thank the members of the Board who did their utmost to interest our members in Bill 188 and support me during the regional tour and at many other informal events. I extend my heartfelt thanks to all of them. Words cannot express my gratitude for the support and excellent work of these experienced directors who will probably be the last to lead our professional organization.

THE ORDRE DU SAGITTAIRE

In conclusion, I would like to say a few words about our friend Serge. Some time ago, he was approached by a few of our leading members and asked to contribute some of his time and ideas to the Association. They assured him that it would only be for two or three years. In the final analysis, he spent six years working almost full time on the revision of the *Act respecting market intermediaries*—an issue that was far from simple. Serge Lyras knows how to deal with issues and he provided me with great assistance throughout my term as Association president. Together, we made an incomparable team that defended the Association's position on Bill 134 and its successor, Bill 188. All the brokers of Quebec are truly indebted to him and that is why I have decided to award him the Ordre du Sagittaire. Thank you Serge for your unfailing availability and patience and your determination to achieve what you set out to do. You will stand amongst those who have left their mark on the history of the Association. I hope that you will fondly remember the time you spent here with us.

Thanks to all the brokers who freely gave of their time to work for the Association as well as those who spoke out concerning Bill 188. And many thanks to the Association's staff who spared no effort in helping me with this unusual mandate, that of winding up the Association des courtiers d'assurance de la province de Québec.

De 134 à 188 !

105-01570/

Rapport du président du conseil

Par Serge Lyras, C.d'A.A., F.I.A.C.

DES EFFORTS MARQUANTS

Cette année, le conseil d'administration de l'Association s'est réuni un peu plus qu'à l'ordinaire. En effet, des 4 réunions normalement prévues chaque année, le conseil d'administration s'est réuni à 6 reprises. Comme vous le savez, l'Assemblée générale extraordinaire a eu lieu le 1er juin dernier, assemblée qui donnait le ton aux autorités quant aux objectifs que souhaitaient voir atteindre les courtiers en regard de la Loi 188. J'ai eu le plaisir de présider cette assemblée et de constater dans le même souffle combien les courtiers étaient impliqués dans les dossiers qui touchaient leur avenir.

Au-delà de cette assemblée, qui fut un franc succès puisque près de 1 000 courtiers étaient présents, nous avons vu, pour la première fois de leur histoire, des hommes d'affaires défiler avec dignité dans les rues de Montréal jusqu'au bureau du Premier ministre pour faire entendre leur point de vue quant à la Loi sur la distribution de produits et services financiers. J'en profite ici pour remercier tous les participants qui se sont joints à nous pour faire de cette marche un succès qui nous a permis de tisser des liens serrés entre nous à travers toutes les régions du Québec, toutes étant représentées (plus de 1 500 personnes étaient présentes pour la marche). C'est dans des moments comme ceux-là que l'on sait que le courtage ne pourra disparaître puisqu'il est piloté par des gens qui croient en leur profession et qui entendent garder leur place dans un marché en constante évolution. Je ne pourrais également passer sous silence le soutien de monsieur Guy Lesage qui agissait comme animateur de cette importante assemblée et sans lequel le déroulement des travaux n'aurait pu être imprégné d'autant de « sagesse ».

Je n'exposerai pas en détails l'ensemble des activités qui ont eu cours durant cette dernière année que ce soit au comité de réflexion ou de stratégie de l'Association et qui ont permis au président et à moi-même d'alimenter notre réflexion et de nous permettre des actions plus ciblées pour la poursuite de nos objectifs.

DES ACTIONS CIBLÉES

J'aimerais toutefois traiter en quelques lignes de notre contribution aux travaux de la Commission parlementaire qui ont eu cours tout d'abord en mars puis à la reprise des travaux après la période de Pâques aux mois de mai et juin derniers. Tout d'abord Paul-André Simard et moi-même avons dû présenter le mémoire de

l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec en Commission parlementaire. Nous étions accompagnés alors de Me Robert LaGarde, membre du comité de stratégie de l'Association et président de Dale-Parizeau L.M.

Nous avions aussi avec nous bien des supporters du comité exécutif et des divers comités régionaux. J'aimerais ici souligner tout particulièrement l'apport rafraîchissant et à point nommé de notre premier vice-président, monsieur Claude Brosseau qui, sans avoir une expérience étendue des activités parlementaires, a pu nous faire voir les choses d'une autre perspective. Cette étape passée avec quelques 30 autres organismes qui ont également présenté leur mémoire, la Commission s'est retirée pour réfléchir à l'éventualité d'un rapport qu'elle aurait souhaité déposer au ministre.

Ce rapport n'a pas été produit mais la Commission s'est réunie à nouveau suite à l'adoption de principe, ce qui lui permettait d'analyser article par article le projet de loi du ministre Landry. Dès le début de juin nous commencions les négociations avec les autorités gouvernementales concernant une série d'articles que nous avions regroupés en quinze préoccupations très particulières afin de faciliter nos échanges. Cela a débuté par une rencontre de nuit suivie de moult contacts téléphoniques et autres rencontres où les informations diffusées n'étaient pas toujours claires et parfois contradictoires. Avant l'adoption de la loi, c'est dix jours intensifs que nous avons consacrés en assistant aux travaux et en discutant afin de s'assurer que certaines préoccupations soient rencontrées. Durant ce dernier mille, nous avons rencontré quelques écueils et la solidarité des courtiers en fut éprouvée. Toutefois, à la fin, tous y voyaient plus clairs et se sont serrés les coudes jusqu'au 20 juin, date de sanction du projet de loi.

Ce n'était pas un dossier facile et maintenant nous savons que l'Association sera dissoute à plus ou moins court terme. J'aimerais en profiter pour remercier l'ensemble des courtiers et surtout les membres du conseil d'administration qui ont participé aux travaux de la Commission soit par leur présence, soit par leurs idées et de ce fait nous ont soutenus dans ces moments difficiles.

Le travail n'est pas encore terminé et il nous reste beaucoup à faire pour nous assurer que l'entrée en vigueur de cette loi se fasse sans écueil pour les consommateurs et pour l'industrie. Nous nous y emploierons donc jusqu'à la fin des activités de l'Association prévue dans les prochains mois. Aussi, vous avez bénéficié depuis peu d'un dépliant d'information sur la Loi 188 ainsi que de certaines réponses à vos questions concernant les effets de la loi sur les cabinets de courtage, l'encadrement des professionnels, les responsabilités que vous avez ainsi que les droits et enregistrements que vous devrez satisfaire pour assurer votre pratique professionnelle.

REMERCIEMENTS

En terminant j'aimerais remercier tous les membres du conseil d'administration dont l'appui et le support m'ont permis de passer à travers cette dernière étape et nous souhaite à tous une industrie forte et saine qui assurera aux consommateurs, un marché compétitif et aux courtiers de vision, le professionnalisme requis pour servir le consommateur.

Je ne saurais terminer mon rapport sans souligner tout particulièrement l'apport de notre ami Paul-André Simard. Durant toute la saga 134 et 188, nous avons formé un tandem des plus solides et j'ai pu apprécier son jugement, son soutien et surtout son amitié que j'espère lui avoir rendue à la hauteur de ses attentes. Au nom des courtiers d'assurances de la province de Québec j'aimerais le remercier de son inestimable contribution aux travaux de l'Association et sais qu'il sera encore là à cette étape marquante de transition entre la Loi sur les intermédiaires de marché vers la Loi sur la distribution de produits et services financiers. Au sieur du Saguenay, les courtiers d'assurance saluent la détermination et le courage !

From 134 to 188!

Report from the Chairman of the Board

By Serge Lyras, C.I.B., F.I.I.C.

OUTSTANDING EFFORTS

This year, the Association's Board of Directors met somewhat more often than usual. Rather than meeting four times as we normally do, this year the Board met six times. As you know, a Special General Meeting took place last June 1. During the meeting we made it clear to the authorities exactly what brokers' objectives were with respect to Bill 188. I had the pleasure of chairing this meeting and seeing just how involved brokers were in the issues that affect their future.

The meeting was a tremendous success with almost one thousand brokers in attendance. But it went beyond the meeting hall: for the first time in their history, brokerage professionals marched with dignity through the streets of Montreal to the Premier's office to make known their opinion on the *Act respecting the distribution of financial products and services*. I would like to take this opportunity to thank all those who joined with us in making the march such a success. It was also an event that helped us to create strong ties throughout the province— over 1,500 people participated in the march, representing every region of Quebec. It's times like these when you realize that brokerage will never die because it is led by people who believe in their profession and intend to maintain their place in a constantly changing market. Nor can I forget the support we received from Mr. Guy Lesage who acted as facilitator for this important meeting and lent an extra note of wisdom to the day's proceedings.

I won't go into detail concerning the activities of the Association's strategy and reflection committees over the past year. Suffice to say that these committees helped both the president and me to further our understanding of the issues and better focus our actions in order to reach our goals.

FOCUSSING OUR ACTION

I would, however, like to briefly review our contribution to the Parliamentary Commission at the beginning of March and after the Easter recess last May and June. First, Paul André Simard and I appeared before the Commission to present the brief of the Association des courtiers d'assurance de la province de Québec. We were accompanied by Mr. Robert LaGarde, a member of the Association's strategy committee and president of Dale Parizeau L.M.

A number of supporters from the executive committee and various regional committees were also there with us. The refreshing, timely contributions of our first vice-president, Mr. Claude Brosseau, are worthy of special mention. Although he had only limited experience with parliamentary activities, he gave us a fresh perspective on things. After having heard our brief as well as the briefs of some 30 other organizations, the Commission withdrew to consider issuing a report that would be tabled with the Minister.

The Commission did not write a report although it did meet again after the legislation's adoption in principle to conduct an article-by-article analysis of the bill with the Minister, Mr. Landry. At the beginning of June we began negotiations with government authorities over a series of articles that we had grouped together under fifteen headings (areas of concern) to simplify discussions. We started off with a nighttime meeting which was followed by numerous phone calls, etc. The information that was circulated was not always clear and sometimes even contradictory. Before the legislation was passed, we spent ten busy days attending meetings and holding discussions in order to make sure that some of our concerns would be taken into account. The last lap was of the race was full of obstacles and our solidarity as brokers was put to the test. Nevertheless, by the end, we all saw things much more clearly and worked together until June 20, the date at which the bill was assented.

This has been a difficult issue and we now know that the Association will be dissolved within a relatively short period of time. I would like to take this opportunity to thank our membership as a whole and in particular the members of the Board who participated in the work of the Commission either through their presence or their ideas. They were a source of support during a difficult time.

Our work is not over. Much remains to be done to ensure that the legislation is introduced without harming either consumers or the industry. I will be working towards this end until the Association ceases its activities, sometime within the next few months. In fact, you recently received an information brochure on Bill 188 as well as a document that answers questions concerning the legislation's effects on brokerage firms, professional supervision, your responsibilities as well as the fees and registrations that must be attended to in order to continue your professional activities.

ACKNOWLEDGEMENTS

In conclusion, I would like to thank all the members of the board whose support and backing enabled me to get through this final stage. I wish all of us a strong, healthy industry that will ensure a competitive marketplace for consumers and give brokers with a vision the professionalism they need to serve consumers.

It is impossible to end this report without paying special homage to the contributions of our friend Paul-André Simard. Throughout the saga of Bills 134 and 188 we formed a solid team. I appreciated his judgement, his support and especially his friendship. I hope that I too was able to meet his expectations. On behalf of the insurance brokers of Quebec, I would like to thank him for his inestimable contribution to the Association. I know he will be there during this decisive transition period between the *Act respecting market intermediaries* and the *Act respecting the distribution of financial products and services*. Hats off to the gentleman from the Saguenay for his determination and courage!

Une vice-présidence à travers les temps chauds et froids de l'Association

Rapport du premier vice-président

Par Claude Brosseau, C.d'A.Ass.

LES ACTIVITÉS AU MENU

Au-delà du remplacement du président de l'Association lors de circonstances particulières au comité exécutif ou ailleurs, le premier vice-président de l'Association hérite toujours de certains dossiers qui peuvent varier d'un mandat à l'autre. Cette année, j'ai hérité de la co-présidence du comité d'actions stratégiques courtiers-assureurs (CASCA) ainsi que du rôle d'observateur à l'Association des courtiers d'assurances du Canada. Dans le dossier plus particulier de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché qui est devenu la Loi 188, j'ai dû agir à plusieurs niveaux et j'ai participé à l'application des stratégies et des relations avec les parlementaires.

ACAC

Tout d'abord en ce qui concerne ma participation à l'Association des courtiers d'assurances du Canada, on peut dire que l'essentiel de nos rapports portaient principalement sur le dossier de la Loi 188 puisque celle-ci aura une incidence majeure sur l'ensemble du Canada, ce qui préoccupait passablement nos confrères à travers le pays. J'ai donc suivi ce dossier de près et fait rapport à quelques reprises à mes collègues de l'ACAC. J'aimerais profiter de l'occasion pour souligner le support constant de l'Association canadienne dans le cadre de nos démarches concernant la Loi 188.

CASCA

Concernant ma co-présidence au comité CASCA, celle-ci ne s'est pas vraiment matérialisée, considérant le temps requis et les ressources nécessaires pour mener à bien le mandat du comité en même temps que le travail exigé concernant la Loi 188.

188

La Loi sur la distribution de produits et services financiers fut en fait l'essentiel de mon mandat. J'ai assisté le président dans nombre de ses démarches et surtout échangé et apporté ma contribution lors de nos débats concernant les stratégies à adopter et nos relations avec les autres organismes intéressés au dossier. C'est une expérience unique et je dois dire que bien des choses m'ont étonné et en même temps fasciné. Aujourd'hui, je me sens certainement plus fort de mon expérience du jeu politique comme des relations avec les mem-

bres. Le contact avec ces derniers m'est toujours apparu essentiel et je me suis employé tout au long de mon mandat à m'assurer de garder les deux pieds sur terre et de bien représenter les courtiers d'assurance.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE EXTRAORDINAIRE

Pour couronner mon introduction à la Loi 188, le président de l'Association me confiait l'organisation de l'Assemblée générale extraordinaire qui a eu lieu le 1er juin dernier et qui portait essentiellement sur l'encadrement de la distribution des produits et des services financiers. La décision s'est prise très rapidement et nous avons dû dans un temps record préparer une Assemblée générale extraordinaire réunissant près de 1 000 courtiers qui ont pu discuter de la Loi 188 et proposer des résolutions qui exprimaient leurs pensées et qui donnaient un mandat clair aux autorités de l'Association. Suite à cet événement d'importance, nous avons organisé une marche de solidarité qui a regroupé au-delà de 1 500 personnes qui ont défilé, avec le professionnalisme qu'on reconnaît aux courtiers, pour faire valoir leur point de vue. À cet égard, j'aimerais remercier les membres du conseil d'administration de l'Association ainsi que le personnel de la permanence qui ont travaillé d'arrache-pied pour s'assurer que chaque région du Québec soit représentée à cette activité. Ce fut un bel exemple de solidarité qui en dit long sur l'implication des courtiers.

GESTION DE CRISE : COMMENT CASSER LA GLACE

Dans un tout autre ordre d'idée, le président de l'Association m'a également confié la présidence du «comité verglas», comité spécial qui s'est créé suite à cette terrible tempête que le Québec a connue en janvier dernier dans la région de Montréal jusqu'au centre du Québec. C'était une première pour tout le Québec, y compris pour l'Association. Moi-même courtier faisant partie du triangle de glace, j'étais à même de comprendre les difficultés de mes collègues ainsi que les inquiétudes de la population concernant leurs réclamations et surtout la récupération de leurs biens et de leur patrimoine si chèrement acquis. C'est dans ces moments que l'on peut apprécier la différence que procure un courtier d'assurance même quand il est lui-même confronté aux mêmes affres que ses clients.

Dans cette tâche au comité, il nous fallait casser la glace et diffuser des messages importants pour le public mais aussi pour les courtiers. J'ai été supporté et aidé par des collègues, dont j'aimerais ici vivement les remercier au nom de tous les courtiers d'assurance. En effet, ceux-ci ont participé aux émissions radiophoniques et même fait partie d'une tournée auprès de leurs collègues dans le besoin pour faciliter la tâche des courtiers qui étaient dans des situations précaires. Des bons conseils nous en avons eus, mentionnons aussi les excellents rapports avec le BAC pour nous assurer d'une certaine cohérence dans les décisions prises par les compagnies d'assurance et surtout des collègues hors pair qui n'ont pas ménagé ni force, ni temps, ni énergie à un dossier qui demandait une attention immédiate. Il s'agit de madame Louise Piché, de messieurs Jean-François Barry, Maurice Bussières, Daniel Demers et Louis-Claude Trudel. Le comité était assisté de madame Nathalie Roberge, responsable des communications et relations publiques ainsi que de madame Diane Brisson, adjointe au service. Aussi, mesdames Carole Chauvin, responsable de l'inspection professionnelle et Suzanne Dupuis, directrice de la surveillance ont participé à plusieurs réunions quant aux aspects techniques soulevés par cette crise. Je tiens à les remercier au nom de l'ensemble des courtiers d'assurance de la province de Québec mais tout particulièrement au nom des courtiers du triangle de glace dont j'étais. J'aimerais mentionner ceux et celles qui ont participé à l'équipe d'urgence en tournée soit : mesdames Claudine Blanchet, Yolande Nicolas-Palmieri et Cheryl Randle ainsi que messieurs Daniel Demers, Gilles Girard, Sylvain Laberge, Claude Séguin et Angelo Zappitelli.

REMERCIEMENTS

En terminant, j'aimerais remercier tous mes collègues du conseil d'administration et du comité exécutif et plus particulièrement le président du conseil et du comité de la relève, monsieur Serge Lyras, ainsi que le président de l'Association, monsieur Paul-André Simard, pour avoir cru en moi et m'avoir confié de si lourdes responsabilités que je crois avoir acquittées dignement. Je veux remercier également les membres de la permanence pour le soutien qu'ils m'ont procuré tout au long de ce mandat.

Activités du conseil d'administration et du comité exécutif de l'Association

Rapport des activités de l'Association

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Patricia Allard, C.d'A.A., Jean-Marc Allard Courtiers d'Assurances Inc., Montréal - Concordia

Rénald Auclair, C.d'A.Ass., Assurance Auclair Inc., Québec

Yves Bélanger, C.d'A.A., Landry, Robert & Associés Inc., Montréal - Lafontaine

Gilles Bernier, C.d'A.A., Assurathèque Bernier, Garon, Lemay & Associés Inc., Québec

Roger Bilodeau, *vice-président*, C.d'A.Ass., Comerco Courtage Plus Inc., Montréal - Laval

Louis Bois, C.d'A.A., Armand Bois Ltée, Québec

Claude Brosseau, *premier vice-président*, C.d'A.Ass., Les Assurances Gaétan Brosseau Inc., Montérégie

Maurice Bussières, C.d'A.A., Dale-Parizeau L.M. Inc., Montréal - Ville-Marie

Richard Haïns, C.d'A.A., Cloutier, Matteau, Pinard & Associés Inc., Trois-Rivières

Julien Lachance, *trésorier*, C.d'A.Ass., Estrie

Jean Lavigne, C.d'A.A., Groupe Plural Inc., Bas Saint-Laurent - Gaspésie

Louis-Francis Lebel, courtier, Groupe Boivin - Lebel Assurances & Associés Inc., Montréal - Lafontaine

André Lesage, courtier, Assurance Côté, Guimond, Lafond & Associés Inc., Abitibi-Témiscamingue

Serge Lyras, *Président du conseil*, C.d'A.A., Groupe Lyras Inc., Laurentides - Lanaudière

Pierre Moïse, C.d'A.A., Moïse & Jutras Inc., Montréal - Ville-Marie

Sean Mulcair, courtier, Rémy, Denis & Ass. Inc., Montréal - Concordia

Maryse Rouleau-Rivard, *vice-présidente*, C.d'A.A., Ducharme & Fortier Inc., Montérégie

Richard Sabourin, C.d'A.Ass., Huard Sabourin & Fortin C.d'Assurances Inc., Outaouais

Claude Séguin, C.d'A.A., Marie Claude Thibodeau et Fils Inc., Montréal - Laval

Paul-André Simard, *président*, C.d'A.Ass., Simard, Gauthier, Gagnon Inc., Saguenay - Lac Saint-Jean

Jacques Yelle, *vice-président*, C.d'A.A., Labrecque, Roy, Yelle

Les membres du conseil d'administration et du comité exécutif reçoivent, dix jours avant la tenue de leurs séances de travail, des documents préparatoires à celles-ci qui se composent entre autres des rapports des différents comités de l'Association. De plus, les membres du conseil d'administration ont copie, de façon statutaire, de tous les procès-verbaux du comité exécutif. Les autorités de l'Association reçoivent aussi un rapport d'étape régulier du plan directeur, un état sur la progression des dossiers ainsi qu'un rapport concernant l'évolution du budget. À cet égard, les autorités adoptent, en début de chaque année financière le plan directeur ainsi que le plan d'actions de l'Association, les prévisions budgétaires, la révision semi-annuelle en cours d'année ainsi que les prévisions de fin d'année financière et les états financiers vérifiés.

En début d'année, les administrateurs reçoivent un manuel de l'administrateur et assistent à une conférence organisée afin de les informer sur leurs devoirs et obligations à l'Association.

Afin d'assurer une gestion efficace et un contrôle adéquat des activités de l'Association, il importe de préciser que les membres du comité exécutif agissent également comme président des divers comités de l'Association. Les présidences des comités de surveillance et de discipline ne sont pas assumées par des membres du comité exécutif, et ce, par souci d'une gestion efficace, transparente et indépendante du judiciaire.

Au cours de l'année 1997-1998, le comité exécutif a tenu 10 réunions dont 4 réunions spéciales. De son côté le conseil d'administration a tenu 6 réunions dont 2 réunions spéciales.

Voici les principales résolutions adoptées et les dossiers majeurs traités.

Concernant les affaires de l'Association

Adoption de résolutions nommant les présidents et membres des comités de surveillance, de l'admission et de la formation, des communications et relations publiques et de l'inspection professionnelle. Également, nomination des membres du comité de discipline et adoption d'une résolution formant le comité exécutif de l'Association.

Adoption d'une résolution prévoyant le remplacement de madame Caroline Beauregard du comité de l'admission et de la formation par monsieur Yves Barrette ainsi que l'acceptation de la démission de monsieur Claude Desjardins du comité de discipline.

Adoption d'une résolution nommant un secrétaire du comité de discipline par intérim jusqu'à la nomination d'un secrétaire permanent en la personne de madame Judith Michel.

Concernant la gestion des affaires de l'Association

Adoption du plan directeur et du plan d'actions 1997-1998 de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

Adoption d'une résolution modifiant le plan directeur concernant le nombre d'inspections fait par le comité de l'inspection professionnelle. La résolution prévoit que le comité réalise 55 inspections traditionnelles de cabinets plutôt que les 75 prévues au plan directeur ainsi que 6 séances régionales prévoyant l'inspection de 70 cabinets plutôt que les 4 séances et l'inspection des 50 cabinets prévues.

Adoption d'une résolution concernant les prévisions budgétaires 1997-1998 de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec.

Analyse et examen d'un plan de transition prévoyant la fermeture de l'Association ainsi que le soutien professionnel et technique à fournir aux employés le cas échéant.

Concernant la formation menant aux titres professionnels

Adoption de résolutions modifiant le Règlement de l'Association afin d'introduire les nouveaux programmes de formation menant au titre de courtier d'assurance associé et courtier d'assurance agréé.

Adoption de résolution permettant de reconnaître ces deux nouveaux programmes dont le premier prévoit 801 heures de formation pour accéder au titre professionnel de courtier d'assurance certifié (C.d'A.C.) et le second 675 heures pour accéder au titre de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). Ces nouveaux programmes font principalement appel aux nouveaux candidats à la pratique et ne mettent nullement en question le titre de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Concernant la révision de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

Adoption d'une résolution permettant à l'Association de déposer un mémoire conjoint avec l'Association des intermédiaires en assurance de personnes du Québec (AIAPQ) à la Commission de la culture en septembre 1997. Ce mémoire prévoyait des mesures de resserrement concernant la protection des renseignements personnels ainsi que des moyens de contrôle des organismes d'encadrement.

Concernant la participation de l'Association aux activités de l'Association des courtiers d'assurances du Canada (ACAC)

Adoption d'une résolution demandant à l'ACAC que l'ACAPQ puisse se retirer comme membre étant donné la mise en vigueur prochaine de la Loi 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers.

Concernant la participation de l'Association à des groupes de consommateurs

Adoption d'une résolution déléguant deux membres du conseil d'administration, madame Maryse Rouleau-Rivard et monsieur Sean Mulcair, comme représentant de l'ACAPQ au Forum national des consommateurs. Ce forum, organisé par le Bureau d'assurance du Canada, concerne les préoccupations des consommateurs en matière d'assurance de dommages à travers le Canada.

Concernant l'évaluation des séances du conseil d'administration

Présentation d'une fiche d'évaluation des séances du conseil qui est maintenant distribuée à chaque séance du conseil afin d'évaluer l'efficacité de celles-ci.

Concernant l'Ordre du Sagittaire

Adoption d'une résolution identifiant le récipiendaire, monsieur Guy Lesage.

IMPLICATION DE L'ASSOCIATION DANS LA RÉVISION DE LA LOI SUR LES INTERMÉDIAIRES DE MARCHÉ

Étant donné le dépôt du projet de loi sur la distribution de produits et services financiers présentés par le ministre des Finances en novembre 1997 à l'Assemblée nationale, l'Association s'est passablement préoccupée

de l'incidence de celui-ci sur la protection du public et le courtage. Aussi, une bonne part du travail du comité exécutif et du conseil d'administration de l'Association a porté sur ce sujet.

Concernant un mémoire portant sur le projet de loi 188

Adoption d'une résolution sur la préparation d'un mémoire de l'Association à être présenté à la Commission des finances publiques (mars 1998). Ce mémoire est conforme aux voeux exprimés en Assemblée générale annuelle en novembre 1997 ainsi qu'aux recommandations du rapport de la Commission du budget et de l'administration de décembre 1996 communément appelé le rapport Baril.

Adoption d'une résolution prévoyant une Assemblée générale extraordinaire concernant la position que l'Association a adoptée lors de la Commission parlementaire étude article par article du projet de loi 188. L'Assemblée générale extraordinaire a eu lieu le 1er juin 1998 et près de 1 000 sociétaires ont participé à cet événement. À ce moment, ils ont réaffirmé la position de l'Association et demandé un moratoire au gouvernement afin de permettre à toutes les parties touchées par le projet de loi 188 de faire des propositions concertées concernant la structure et l'encadrement de la distribution des produits et services financiers.

Adoption d'une résolution concernant le financement des activités entourant l'analyse du projet de loi 188

Permission de dégager du surplus du Fonds de promotion du caractère distinctif du courtier un montant de 100 000 $ et d'allouer celui-ci à la promotion du caractère distinctif du courtier dans le cadre de l'adoption du projet de loi 188.

INFORMATIONS CONCERNANT DIVERS DOSSIERS DE L'ASSOCIATION

Formulaire d'assurance-habitation

Analyse et discussions concernant le nouveau formulaire d'assurance habitation qui prévoit un avenant concernant les tremblements de terre ainsi que des modifications de couverture au sujet des piscines et divers équipements résidentiels. Cette analyse s'est faite à la lumière des préoccupations de l'Association en matière de protection du public et des démarches de sensibilisation ont eu cours auprès du Bureau d'assurance du Canada (BAC) en ce sens.

Formulaire de consentement

Suivi du dossier concernant le formulaire de consentement permettant aux courtiers d'être mandataires de leurs clients tout en respectant la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. L'Association a tenté de réunir les préoccupations du BAC, du Regroupement des cabinets de courtage d'assurance du Québec (RCCAQ) et de l'Association pour présenter à la Commission d'accès à l'information un document unique à être approuvé.

Garantie de valeur à neuf

Traitement et analyse en profondeur du dossier de « garantie de valeur à neuf » qui concerne l'assurance vendue principalement par les concessionnaires automobiles. Nombre de démarches ainsi que la création d'un comité ont mené à l'établissement d'un volumineux dossier sur la question ainsi que des recommandations qui seront faites non seulement aux autorités gouvernementales mais également aux associations de consommateurs. Une campagne de sensibilisation du public à cet égard est aussi prévue.

Soutien à la communauté

En matière de soutien à la communauté, l'Association a également prêté main-forte à la campagne de Centraide en mettant à la disposition de celle-ci son journal interne « Le Sociétaire » pour sensibiliser les membres à l'importance d'une telle campagne.

INFORMATIONS CONCERNANT LA TEMPÊTE DE VERGLAS

Les autorités de l'Association ont décidé de maintenir les services de l'Association durant la tempête de verglas malgré les conditions peu propices et les mesures de restrictions imposées par Hydro-Québec et le gouvernement du Québec. En effet, il apparaissait nécessaire aux autorités que l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec maintienne ses services autant pour le consommateur que pour les courtiers en difficulté. Cette décision s'est avérée excellente puisque l'Association a pu aider nombre de consommateurs et fournir également des porte-parole à diverses émissions télé ou radio pour répondre aux différentes questions des consommateurs. De plus, les autorités ont également mis en place un comité pour assurer la liaison avec le BAC et ses membres afin de tenter d'y voir clair dans l'interprétation de ce qui était couvert et de ce qui n'était pas couvert par les polices d'assurance. Suite à cette tempête, il a également été convenu de mettre en place un plan d'urgence pour l'Association ainsi qu'un plan d'incitation des courtiers à faire de même afin d'assurer le service le plus adéquat possible aux clients en situation d'urgence.

Maintenir le cap avec une équipe bien rodée !

Rapport des activités de la direction générale

Par Maya Raic, directrice générale et secrétaire

LISTE DES EMPLOYÉ(E)S

DIRECTION GÉNÉRALE :

Maya Raic, *directrice générale et secrétaire*

Huguette Poitras, *secrétaire de direction*

ADMISSION ET FORMATION :

Denis Verrette, B.Sc., B.A.A., C.R.I., *coordonnateur à la formation*

Judith Michel, *secrétaire* (depuis août 1998)

Line Rolland, *secrétaire* (jusqu'en mai 1998)

COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES :

Me Nathalie Roberge, *responsable*

Diane Brisson, *secrétaire*

DISCIPLINE :

Line Rolland, *secrétaire* (jusqu'en mai 1998)

Judith Michel, *secrétaire* (depuis août 1998)

INSPECTION PROFESSIONNELLE :

Carole Chauvin, B.Sc., C.d'A.Ass, *responsable*

Lise Tremblay, *secrétaire*

SERVICES ADMINISTRATIFS :

Jocelin Pilon, *responsable*

Stéphanie Gagnon, *commis comptable*

Johanne Geoffroy, *agent responsable du fichier informatique des sociétaires*

Christiane Paré, *secrétaire à l'admission*

André Phaneuf, *commis de bureau*

Lise Tremblay, *réceptionniste*

SURVEILLANCE :

Suzanne Dupuis, B.A.A., C.d'A.A., C.R.M., *directrice*

Marie Buchanan, *secrétaire*

Luce Raymond, *secrétaire aux enquêtes*

L'exercice financier 1997-1998 fut une année importante pour tous ! Nous avons passé les tempêtes en gardant le cap... grâce à la solide expérience de toute l'équipe et particulièrement des gestionnaires qui ont réussi à poursuivre leur rythme de croisière d'activités malgré les aléas du dossier de la loi 188.

Les connaissances et compétences de tout un chacun ont été mises à profit dans ce dossier de l'heure en plus des projets identifiés à chacun des plans directeurs des comités et services de l'Association. Avec le recul et après analyse de nos résultats, on peut constater que l'expérience consolidée des membres de l'équipe et la juste planification des ressources humaines et financières ont permis *de maintenir le cap !*

Afin d'atteindre notre objectif qu'est la protection du public par l'encadrement et la discipline de nos membres, les comités et services se sont dépassés pour offrir des résultats sans précédent aux sociétaires. Chacun des plans directeurs établi depuis septembre 1997 comportait des défis imposants en plus des étapes à franchir dans le dossier de la Loi sur la distribution de produits et services financiers. La prochaine expédition sera celle du transfert de nos droits, obligations et expertises au sein de la Chambre de l'assurance de dommages.

D'UN SERVICE À L'AUTRE, CELA VEUT DIRE

Dans nos missions obligatoires

À la *surveillance*, un rythme de tenue de dossiers intéressant soit près de 130 plaintes contre 128 l'an dernier. Une année qui fut particulièrement difficile avec la participation du personnel aux dossiers structurels de la Loi 188 et de la Loi 68 (Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé).

À la *discipline*, la diversification des plaintes par dossier attire notre attention, et ce malgré la baisse de leur nombre déposées et entendues. Effectivement, vous serez à même de constater une hausse de près du double des chefs d'accusation par plainte. Aussi, du nouveau au sein de l'équipe avec la nomination du président du comité en août 1997, en la personne de Me Guy Marcotte et d'une nouvelle recrue comme secrétaire du comité Judith Michel, jeune femme qui offre une expérience et une formation intéressantes en milieu juridique et qui pourra ainsi soutenir le travail du comité de discipline. Nous avons confiance qu'elle

s'adaptera rapidement à ses nouvelles tâches et qu'elle atteindra le niveau d'excellence souhaité. Je voudrais ici mentionner que cette nouvelle année marquait le départ de Me Guy Lafrance, président de ce comité depuis 8 ans. Je tiens à le remercier pour son excellent travail qui a contribué au fil des ans au professionnalisme de nos membres.

Aux *services administratifs*, des efforts soutenus ont été déployés pour maintenir un sain équilibre budgétaire, et ce malgré d'importantes dépenses imprévues tels une consultation des membres sur le dossier prioritaire de la Loi 188 en Assemblée générale spéciale, le 1er juin dernier et des frais reliés à des facteurs de difficulté plus grands dans les dossiers d'enquête du comité de la surveillance.

Les services aux membres développés avec succès ces dernières années

On notera, aux *communications et relations publiques*, que temps et énergie furent consacrés à bien informer le public mais aussi à rester en constant contact avec les sociétaires sur les dossiers de l'heure telle la Loi 188. Nul ne peut nier le succès remporté lors de la journée de l'Assemblée générale spéciale qui avait réuni près de 1000 courtiers. Il y a aussi les dossiers d'intérêt pour le public qui sont la préoccupation continue du service tel celui de la coordination des informations essentielles touchant le verglas, celui du dossier «de la garantie de valeur à neuf vendue par les concessionnaires automobiles» ainsi que les dossiers structurels de l'Association tel la Loi 188 ou encore la Loi 168. Tout ce travail accompli avec l'aide d'une nouvelle recrue comme secrétaire du service, madame Diane Brisson, qui a su depuis son arrivée en octobre dernier, s'adapter rapidement au rythme de croisière tout en relevant les défis qui s'imposaient.

À *l'admission*, un vent de nouveautés qui poussa le navire à point nommé. Effectivement, une réingénierie s'imposait accompagnée d'une planification stratégique, le tout afin de mieux s'outiller pour parvenir à passer une transition des effectifs et des objectifs sans trop de vagues et d'inconstance. Des idées fraîches en sont ressorties pour nous conduire vers des séances de bancs d'essai avec des courtiers d'assurance : des attentes accrues et claires face au Guichet unique, le tout afin d'augmenter le service à la clientèle. L'administration des données, avec la mise en vigueur prochaine de la Loi 188, pourra sans contredit s'effectuer par ce canal du guichet unique qui est fortement équipé en ressources humaines et informatiques pour faire face aux années futures, y compris au passage de l'an 2000, qui fait déjà partie du passé pour toute l'équipe.

Quant à *la formation*, ce service a traversé mers et monde pour nous rapporter un nouveau programme de formation professionnelle sur mesure pour mieux accéder au marché offert à la relève. Un produit qui est le résultat d'un travail sérieux et testé. Il n'en tiendra qu'à vous d'en décider. Ce service a aussi plus que doublé le taux de participation à ses activités et accru ses revenus. Une performance marquante !

À *l'inspection professionnelle*, la caractéristique maîtresse des résultats de cet exercice financier est la créativité doublée d'une énergie de capitaine. Des records sont établis, 130 inspections de cabinets comprenant ainsi l'inspection de 672 sociétaires. Nul doute que depuis sa naissance en 1994, nous nous dirigeons vers un service essentiel pour nos membres. Un autre signe qui ne trompe pas...des professionnels qui ont le goût de s'améliorer.

LA LOI 188, UN DÉFI, UN NOUVEAU PORT D'ATTACHE !

Avec l'adoption de la Loi 188, l'Association est dissoute et ses droits, obligations et expertises sont transférées à la Chambre de l'assurance de dommages. C'est donc dire que les employés de l'Association seront, lors de l'entrée en vigueur de la loi, employés de la Chambre de l'assurance de dommages. C'est une richesse dont la Chambre bénéficiera qui n'est pas négligeable. En effet, l'expertise développée par les membres de la permanence pourra être mise à profit pour les consommateurs comme pour l'ensemble des cotisants de la Chambre qu'ils soient courtiers, agents ou experts en sinistres. De plus, comme des consommateurs siégeront au conseil d'administration de la Chambre, leur participation enrichira la réflexion du conseil d'administration pour le plus grand bien du public.

La Loi 188 est un défi d'importance pour le milieu considérant les changements dans les règles du jeu. L'Association sera dissoute et désormais les courtiers d'assurance se retrouveront encadrés au sein d'un organisme devant veiller aussi à la bonne conduite professionnelle des agents et des experts en sinistre. Ces nouvelles orientations exigent expertise et compétence. Il s'agit d'instaurer une nouvelle culture organisationnelle et une nouvelle vision qui permettront un encadrement harmonieux et efficace pour l'ensemble de l'industrie et de ses clients. Le comité de gestion de la

permanence se penche déjà depuis plusieurs mois sur ce transfert d'expertise en certains domaines vers la Chambre de l'assurance de dommages. Plus la réflexion a cours, plus les interrogations sont nombreuses et la recherche de solutions novatrices. Il y a bien des éléments à considérer pour s'assurer d'une fermeture de dossiers qui ne laisse pas de vide parce que mal adressée. Déjà, lors des discussions, on a pu reconnaître chez les gestionnaires et les autorités ce souci de bien faire les choses tout en supportant les sociétaires dans leur propre démarche de transition. D'ailleurs, l'Association a produit un dépliant informatif pour faciliter le travail des sociétaires et a répondu également à une série de questions qui lui ont été transmises concernant les implications de la Loi 188 sur l'industrie et la protection du public. L'entrée en vigueur de cette loi prévue dans les prochains mois constitue un défi d'importance pour le milieu et la permanence sera présente pour répondre aux questions qui se présenteront au fur et à mesure des étapes qui restent à franchir.

Remerciements

En terminant, j'aimerais souligner la qualité des rapports professionnels entretenus avec les membres du conseil d'administration, tout comme les membres du comité exécutif, sans lesquels l'Association ne pourrait opérer et ne pourrait profiter d'idées nouvelles. Il me serait difficile de passer sous silence le fait que messieurs Paul-André Simard et Serge Lyras, agissant encore comme président et président du conseil, ont considérablement facilité ma tâche et celle de la permanence. Ce fut encore une fois un grand plaisir de travailler avec eux d'autant que leur dynamisme avait redoublé pour ce second mandat.

Bref, une équipe près de ses membres, à l'affût des nouveautés, souple face aux changements, une barque qui se dirige bien ! Je les remercie tous de leur loyauté et de l'atmosphère de travail à laquelle ils contribuent quotidiennement.

Ça se passe en région

Rapport sur les activités des comités régionaux

Par Maryse Rouleau Rivard, C.d'A.A., vice-présidente et présidente du comité des communications et des relations publiques

PRÉSIDENT(E)S DES COMITÉS RÉGIONAUX

Berthier Bédard, C.d'A.Ass. pour La Chaudière

Yves Bélanger, C.d'A.A. pour Montréal-Lafontaine

Michèle Bergeron, C.d'A.A. pour le Saguenay / Lac St-Jean

Joan Renée Bernard, C. d'A.Ass. pour Richelieu

Michael Boxer, C.d'A.Ass. pour Montréal-Concordia (à partir de mars 1998)

Gilles Brassard, C.d'A.A. pour Montréal-Ville Marie

Micheline Dupuis, C.d'A.A. pour Montréal-Laval

Caroline Gamache, courtier pour St-Jean / Rive-Sud

Hélène Larochelle, C.d'A.A. pour l'Estrie

Jean Lavigne, C.d'A.A. pour Rimouski

Yvan Lévesque, courtier pour l'Abitibi-Témiscamingue

Dave Morris, C.d'A.Ass. pour Bonaventure

Réal Paré, C.d'A.Ass. pour Lévis

Robert Poirier, C.d'A.Ass. pour Portneuf

Farid Rabbat, C.d'A.Ass. pour Montréal-Concordia (jusqu'en mars 1998)

André Roy, C.d'A.Ass. pour Québec

Richard Sabourin, C.d'A.Ass pour l'Outaouais

Pierre Thivierge, C.d'A.Ass. pour Rivière-du-Loup

Michelle M. Tremblay, C.d'A.A. pour Charlevoix

Jacques Yelle, C.d'A.A. pour l'Estrie-Sud

Une année charnière non seulement en terme de développement du dossier de la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché, désormais Loi sur la distribution de produits et services financiers, mais aussi en terme de solidarité professionnelle.

L'événement le plus marquant de l'histoire de l'ACAPQ, que nous rappelait le premier vice-président, fut qualifié de succès grâce à une mobilisation remarquable des régions. Mentionnons, l'effort particulier de plusieurs régions du Québec qui ont nolisé un autobus afin d'être présent à cette activité sans précédent. Une autre allant même jusqu'à louer un avion, j'ai nommé l'Abitibi.

Toutes les régions ont aussi, préalablement à cette activité, rencontré plusieurs fois leurs députés afin de les sensibiliser à notre prise de position dans le dossier de la Loi 188. Ce fut un dossier marquant sur la colline parlementaire, entre autres, dû à la mobilisation importante en régions, des courtiers d'assurance. D'autres activités ont aussi retenu l'attention. Notons plus particulièrement le dynamisme de l'équipe de :

Abitibi-Témiscamingue

Ayant reçu le mérite du trophée Retallack l'an dernier, cette région a continué ses efforts afin d'être active autant dans les activités qui mettent en valeur le rôle de courtier que dans des activités de formation qui favorisent la relève professionnelle. Région en lice pour l'obtention du trophée Retallack encore une fois cette année.

Concordia

Région qui se distingue par sa constance, son contenu et sa participation de qualité, elle organise nombre de conférences techniques au grand intérêt de près de ses 250 membres. Au delà des dossiers de type professionnel, elle parvient aussi à s'impliquer dans sa communauté par le biais d'activités caritatives. Figure parmi les régions présentées pour le trophée Retallack.

Estrie

Cette région a de nouveau fait connaître au grand public, le rôle du courtier, en mettant sur pied une publicité radiophonique. Traditionnellement cette association régionale organise un tournoi de golf dont le

surplus enregistré est remis à la Société d'arthrite de Sherbrooke. Visibilité importante pour leurs membres. Cette région a aussi innové dans l'organisation de plusieurs activités telles Opération Nez-rouge et valeur à neuf. Elle se classe aussi parmi les régions en course pour l'honneur de l'année.

Laval

Région qui se tient informée des derniers développements touchant la profession et la pratique quotidienne, elle continue régulièrement à participer aux activités avec autant d'intérêt.

Outaouais

Ce secteur s'est démarqué par une grande motivation, et ce, malgré une équipe plus restreinte. Une année de renouveau qui verra de bons résultats au fil des ans.

Québec

Représentant la plaque tournante des activités politiques entourant la Loi 188 elle a été présente lors de toutes les étapes parlementaires de cet important dossier.

Richelieu

Secteur touché par la crise du verglas, cette région s'est toutefois mobilisée à plus d'une reprise malgré les efforts importants que cela pouvait demander. On notera toutefois qu'elle a su organiser son cocktail traditionnel toujours aussi populaire.

Rivière-du-Loup

Une nouvelle équipe s'est récemment organisée dans ce secteur du bas du fleuve et de nouvelles idées de visibilité ont été mises en pratique. Bonne chance.

Saguenay / Lac-St-Jean

Sous le signe d'une nouvelle équipe, elle a relancé plusieurs de ses activités. Un intérêt marqué pour le dossier « Valeur à neuf » a permis d'accueillir avec succès M. Rénald Auclair, responsable de ce sous-comité à l'Association. Plusieurs nouvelles activités ont vu le jour telles la soirée des gradués et aussi des activitiés traditionnelles telles que le tournoi de curling. Mentionnons l'effort particulier de cette région à bâtir un réseau de contacts entre les membres afin d'être encore plus participative aux diverses activités. Une autre région parmi les finalistes appelées à être sélectionnées pour le trophée Retallack.

St-Jean / Rive-Sud

Cette région principalement touchée par le verglas a toutefois participé sans ambages à la tournée du président ainsi qu'à l'Assemblée générale extraordinaire.

À toutes les régions, nous vous enjoignons de continuer vos efforts et votre implication qui favorisent une plus grande visibilité du caractère distinctif du courtier et un plus grand rayonnement professionnel auprès du public.

Profession rime avec admission et formation

Rapport du comité de l'admission et de la formation

Par Jacques Yelle, C.d'A.A., vice-président et président du comité

COMITÉ DE L'ADMISSION ET DE LA FORMATION

Jacques Yelle, C.d'A.A., *président*

Yves Barrette, C.d'A.Ass. (depuis août 1998)

Michèle Bergeron, C.d'A.A.

Caroline Beauregard, courtier (jusqu'en juin 1998)

Sean Mulcair, courtier

Pierre Pelletier, C.d'A.A.

RESPONSABLES DE LA FORMATION EN RÉGION

Yves Bélanger, C.d'A.A. et *président* pour Montréal-Lafontaine

Denis Bourgon, C.d'A.Ass. pour Montréal-Laval

James Madon, C.d'A.Ass. pour Montréal-Concordia

Richard Sabourin, C.d'A.Ass. pour l'Outaouais

Maurice Soulard, C.d'A.A. pour Lévis

Nancy Matte, courtier pour Portneuf

André Roy, C.d'A.Ass. et *président* pour Québec

Michelle Tremblay, C.d'A.A. et *présidente* pour Charlevoix

Michèle Bergeron, C.d'A.A. et *présidente* pour Saguenay et Lac St-Jean

Hélène Larochelle, C.d'A.A. et *présidente* pour l'Estrie

Chantale Beauregard, C.d'A.Ass. pour l'Estrie-Sud

André Robert, courtier pour Richelieu

Claude Morin, C.d'A.Ass. et *président* pour Saint-Jean / Rive-Sud

Édith Blouin, C.d'A.Ass. pour Du Suroît

Diane Dallaire, C.d'A.A. pour l'Abitibi-Témiscamingue

Jocelyn Pimparé, courtier pour les Laurentides

Yves Barette, C.d'A.Ass. pour Lanaudière

Luc Vallière, C.d'A.Ass. pour La Chaudière

Daniel Diamond, C.d'A.A. pour Bois-Franc

Denis Gaumont, C.d'A.A. pour Trois-Rivières

Ghislaine Vincent, courtier pour Shawinigan

Reynald Lapierre, C.d'A.Ass. pour Rimouski

Gilles Dionne, C.d'A.Ass. pour Rivière-du-Loup

Michel Ross, C.d'A.Ass. pour Matane / Gaspé Nord

Le mandat que s'est donné le comité au début de cet échéancier était fort clair. Le service de l'admission se devait de voir à l'application du Règlement de l'Association en ce qui a trait au sociétariat des personnes physiques, des sociétés et des personnes morales et de tenir à jour une liste des sociétaires. Quant à celui du service de la formation, c'était plutôt de favoriser le professionnalisme des sociétaires, d'assurer l'équilibre entre la demande et l'offre, de permettre une diffusion maximale des formations offertes et de développer le réflexe formation chez les sociétaires. Ainsi nous avons mis tout en oeuvre pour réaliser notre mandat par l'atteinte des objectifs fixés par le comité.

Fonctionnement

Pour ce faire, le comité de l'admission et de la formation s'est réuni 6 fois cette année.

Le comité suggère des orientations à prendre en matière de formation, à partir des besoins des sociétaires et des changements à survenir dans l'industrie ou au niveau législatif. Il fait rapport périodiquement de ses travaux au comité exécutif et au conseil d'administration.

Faits saillants

Durant ce mandat certains dossiers nous ont tenu plus particulièrement à cœur :

- concrétiser la révision des titres par l'élaboration du profil des compétences du courtier et du gestionnaire en assurance de dommages afin de proposer deux nouveaux programmes de formation professionnelle ;
- négocier avec les différents intervenants du milieu pour obtenir une formation uniforme afin d'harmoniser nos programmes avec ceux déjà existants ;
- développer une approche de la gestion de la formation en entreprise afin d'offrir aux cabinets de courtage un produit adapté à leurs besoins.

COMPTE RENDU DES EXAMENS PORTANT SUR LE RÈGLEMENT DE L'ASSOCIATION

Au cours de l'exercice 1997-1998, l'Association a tenu 6 séances d'examens portant sur le Règlement de l'Association, au rythme d'un examen tous les deux mois.

	Inscriptions	Présences	Absences	Réussites	Échecs
17 septembre 97	31	29	2	19	10
12 novembre 97	40	36	4	28	8
14 janvier et 11 février 98	63	60	3	45	15
11 mars 98	36	32	4	14	18
13 mai 98	74	68	6	55	13
15 juillet 98	46	42	4	28	14
Total	290	267	23	189	78

Le taux de réussite moyen de l'examen portant sur le Règlement de l'Association s'élève à 71 % pour l'année 1997-1998 comparativement à 86 % pour la même période en 1996-1997. Les examens ont eu lieu à Montréal, Québec, Jonquière, Rimouski, Rouyn-Noranda, Sherbrooke et Rivière-du-Loup.

TABLEAU DE LA VARIATION DU NOMBRE DE SOCIÉTAIRES

	1997-1998	1996-1997
Membres en règle au 1er septembre :	5 061	5 114
Variation du sociétariat durant l'exercice :		
• Nouveaux sociétaires	171	200
• Changements de statut	72	114
• Réadmissions et réinstallations	167	160
• Démissions	(297)	(317)
• Suspensions pour non-paiement	(32)	(68)
• Exclusions selon l'article 15.3 du Règlement de l'ACAPQ	(42)	(121)
• Décédés	(8)	(12)
• Radiations	(5)	(6)
• Refus de renouvellement	(1)	(3)
Membres en règle au 31 août :	5 086	5 061

Les 171 nouveaux membres et les 72 changements de statut d'agent à courtier enregistrés du 1er septembre 1997 au 31 août 1998 se répartissent dans les domaines suivants :

• courtiers en assurances des particuliers et entreprises	104
• courtiers en assurances des particuliers	117
• courtiers en assurances des entreprises	22
	243

La Loi sur les intermédiaires de marché stipule que les cabinets unidisciplinaires doivent être sociétaires de l'ACAPQ pour exercer des activités de courtage en assurances de dommages. Notre fichier indique que 298 cabinets se qualifient à cet égard, comparativement à 276 à la même date l'an dernier.

Guichet unique

Le guichet unique a complété en 1998 sa première année d'existence. Effectivement, le guichet unique a été créé par l'ACAPQ et l'AIAPQ en 1996-1997. Depuis, les renouvellements de cotisations sont effectués conjointement avec les sociétaires de l'AIAPQ. Rappelons que 1 200 personnes sont actives dans les deux secteurs d'activité. Durant l'année, une session de planification stratégique de deux jours a été tenue avec tous les employés du guichet pour établir la mission, les orientations et les objectifs du guichet unique. Des réunions avec certains clients-sociétaires ont également eu lieu pour s'assurer de bien connaître les besoins et les attentes face au guichet. La mission du guichet unique est de recueillir, de valider, d'harmoniser, de gérer et de rendre disponibles les données relatives au statut des sociétaires de l'AIAPQ et l'ACAPQ . Bien que le travail ne soit pas encore totalement complété, une harmonisation complète des opérations des deux secteurs est en bonne voie. Elle permettra d'améliorer le service à la clientèle et de réduire les délais de traitement. Cette harmonisation des processus permettra également de réduire la période de transition des deux asso-

ciations vers chacune des chambres (Chambre de la sécurité financière et Chambre de l'assurance de dommages) à l'occasion du transfert des obligations et responsabilités des deux associations vers les chambres, tel que prévu par la Loi. Nous savons que le nouveau contexte législatif comporte plusieurs inquiétudes de la part des sociétaires et le service du guichet unique mettra de l'avant des mesures transitoires les plus efficaces possibles pour tous les futurs membres des chambres.

Formation Express

Pour l'année financière 1997-1998, 373 personnes se sont inscrites aux 44 cours offerts et 285 d'entre elles ont participé aux 17 cours dispensés. Ces cours ont été offerts dans 11 régions et nous avons été assistés dans notre tâche par 15 responsables régionaux. De plus, les participants se sont dits satisfaits à 91,5 % des cours de Formation Express. Toutes ces activités se sont autofinancées.

Vous trouverez aux tableaux ci-joints le détail du taux de participation par cours et par région et le taux de satisfaction des participants.

Formation sur mesure

La formation en entreprise a connu un essor avec un nombre de participants de l'ordre de 590 personnes qui ont assisté aux 38 activités de formation sur mesure (453 de plus qu'en 1996-1997). Nous attribuons ce succès à notre approche de formation sur mesure qui consiste en quatre étapes, soit :

- L'analyse des besoins de formation du cabinet ;
- L'élaboration de cours correspondant aux besoins spécifiques du cabinet ;
- L'évaluation des apprentissages ;
- Le suivi de l'intégration des apprentissages.

De plus, les participants se sont dits satisfaits dans une proportion de 91,4 % pour l'ensemble des cours offerts dans les différents cabinets.

Vous trouverez aux tableaux ci-joints le détail du taux de participation par cours et par cabinet et le taux de satisfaction des participants.

Formation professionnelle

Pour survivre dans le marché d'assurance de l'an 2000 (qui est déjà une réalité) le courtier et le gestionnaire d'aujourd'hui et de demain devront être plus compétents et plus professionnels afin de mieux conseiller et défendre les intérêts de leurs clients. C'est pourquoi en septembre 1995, le comité de l'admission et de la formation décidait d'évaluer le programme de formation menant au titre de C.d'A.Ass. Les résultats de cette évaluation nous indiquaient que ce programme ne correspondait plus aux besoins des courtiers. Aussi, le comité décida d'effectuer une révision complète des programmes menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A.

Un conseiller technique en élaboration de programmes fut recruté pour nous assister dans cette révision. Nous avons également mis sur pied un « focus group » constitué de gestionnaires et de courtiers d'assurance de dommages afin d'aider le conseiller technique et le comité dans cette démarche. Voici les travaux qui ont été effectués par ce groupe de travail :

1. Mise au point de l'analyse de la situation de travail du courtier et du gestionnaire en assurance de dommages ;
2. Validation de l'analyse de la situation de travail ;
3. Mise au point du profil des compétences du courtier et du gestionnaire en assurance de dommages.
4. Validation du profil des compétences ;
5. Élaboration du cheminement de formation professionnelle ;
6. Validation du cheminement de formation professionnelle.

Suite à ces travaux le « focus group » a recommandé au comité la création de deux programmes de formation professionnelle. Fort de cette décision le conseiller technique élabora les programmes de formation (à partir des cours déjà existants sur le marché) correspondant au profil des compétences du courtier et du gestionnaire en assurance de dommages. Après études détaillées et quelques modifications les nouveaux programmes furent adoptés par le comité. De plus, le « focus group » proposa également les titres de courtier d'assurance certifié (C.d'A.C.) et courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.). Selon le comité, ces recommandations illustrent la nouvelle réalité.

Voici quelques caractéristiques de ces programmes :

- Le titre de C.d'A.C. (anciennement C.d'A.Ass.) passera de 4 à 14 cours pour un total ne dépassant pas 801 heures.
- Le titre de C.d'A.A. passera de 10 à 15 cours pour un total de 675 heures.
- Les titres de C.d'A.C. et de C.d'A.A. demandent largement plus d'heures d'études qu'auparavant et s'adressent aux courtiers désireux d'acquérir les compétences nécessaires afin de devenir des experts conseils en matière d'assurance de dommages.

Suite à l'adoption des programmes de formation professionnelle de C.d'A.C. et de C.d'A.A., le processus de modifications aux règlements de l'Association devra débuter et de nouveaux règlements devront être soumis aux autorités gouvernementales.

Réalisations

Plusieurs projets ont été complétés. Nos principales réalisations sont :

- la mise à jour de l'approche pédagogique des cours de Formation Express d'une journée avec un volet théorique (maximum de 40 % du cours) et un volet pratique (minimum de 60 % du cours) ;
- la mise en place d'examens visant à mesurer les connaissances des participants à la fin de chaque cours de Formation Express ;
- l'augmentation du taux de participation à l'ensemble des activités de formation (sessions publiques et formation sur mesure) de l'ordre de 30 % soit, 875 participants comparativement à 673 pour 1996-1997 ;
- le développement des nouveaux produits promotionnels pour la Formation Express et la formation sur mesure ;
- le développement d'une approche de gestion de la formation adaptée aux cabinets de courtage en assurance de dommages ;
- la révision des programmes de formation professionnelle menant aux titres de C.d'A.Ass. et de C.d'A.A. ;
- l'élaboration de deux nouveaux programmes de formation professionnelle avec une nouvelle désignation soit, le titre de courtier d'assurance certifié (C.d'A.C.) et le maintien du titre de C.d'A.A.

Tableau 1
Taux de participation par cours et par région pour la Formation Express

Titre	Hull	Jonquière	Montréal (%)	Québec (%)	Rimouski (%)	Rouyn-Noranda (%)	St-Jean-sur-Richelieu (%)	St-Joseph-de-Beauce (%)	Trois-Rivières	St-Gabriel (%)	Val-des-Neiges (%)	Total (%)
Assurance bris de machine	9 annulé	3 annulé	4 annulé	6 annulé		7 annulé			0 annulé			0 (0,0)
Assurance des pertes d'exploitation	0 annulé	11/12	30/31	16		15/16			10/11			82 (28,8)
Règlement des sinistres	2 annulé	6 annulé	13/15	2 annulé		3 annulé			6 annulé			13 (4,5)
Boiler and machinery insurance			13/15									13 (4,5)
La gestion d'un cabinet de courtage										11/12	10	21 (7,4)
L'assurance des copropriétaires occupants			40/45	24	0 annulé	2 annulé	1 annulé	2 annulé				64 (22,5)
L'assurance responsabilité civile complémentaire et excédentaire			31/32	14	0 annulé	5 annulé	1 annulé	8/9				53 (18,6)
"Assurez" un service client de haut niveau			16	17	0 annulé	0 annulé	4 annulé	5 annulé				33 (11,6)
The customer service challenge			6									6 (2,1)
Les meilleures pratiques										0 annulé	1 annulé	0 (0,0)
La planification de la retraite			3 annulé	0 annulé								0 (0,0)
Total	0 (0,0)	11 (3,8)	149 (52,3)	71 (24,9)	0 (0,0)	15 (5,3)	0 (0,0)	8 (2,8)	10 (3,5)	11 (3,8)	10 (3,5)	285 / 373 (76,4)

L'avenir

La « Loi sur la distribution de produits et services financiers » prévoit le maintien des titres de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.) (article 318), ainsi que l'instauration de la formation continue obligatoire (deuxième alinéa de l'article 313). La formation continue ne sera donc plus un luxe aléatoire mais une obligation. Pour les gestionnaires de cabinets, il faut que la formation devienne un absolu parce que la compétition n'est plus à nos portes mais déjà dans l'arène.

Plus que jamais nous devons miser sur le professionnalisme afin d'offrir un service conseil de haut niveau à la clientèle. C'est sur ce créneau que le courtier doit tabler pour se démarquer de la compétition, car il est d'abord et avant tout un expert conseil. Offrir un produit adapté aux besoins du client, le conseiller adéquatement dans le choix de ses assurances et défendre ses intérêts auprès des compagnies d'assurance, telle est la mission de tout courtier d'assurance, « représentant en assurance » de demain. Pour ce faire, il doit constamment se tenir à jour par l'acquisition de nouvelles connaissances et le maintien de ses compétences. La formation devient le moyen privilégié de maintenir ce haut niveau de compétence. C'est la meilleure façon de développer l'expertise et de fidéliser la clientèle.

Remerciements

Je remercie les membres du comité qui ont réussi à relever les défis importants qu'ils s'étaient fixés. C'est grâce à eux que les courtiers ont accès à des programmes de formation de qualité. Je remercie également monsieur Denis Verrette, notre coordonnateur qui a su épauler le comité dans la réalisation des différents dossiers ainsi que mesdames Line Rolland, qui a quitté en mai 1998, et Judith Michel, en fonction depuis août 1998.

Taux de participation par cours et par cabinet pour la formation sur mesure

Titre	P.A. Boutin (%)	AssurExperts	Groupe Lyras (%)	Total (%)
« Assurez » un service client de haut niveau		108		108 (18,3)
Assurance automobile		97		97 (16,4)
Assurance habitation	15	109		124 (21,0)
« Coaching » et apprentissage			13	13 (2,2)
Vendre avec assurance		157	74	231 (39,2)
Efficacité personnelle et amélioration continue			17	17 (2,9)
Total	15 (2,5)	471 (79,8)	104 (17,6)	590

Taux de satisfaction des participants pour les activités de Formation Express

Cours	Contenu (%)	Formateur (%)	Matériel pédagogique (%)	Apprentissage et transfert (%)	Évaluation globale (%)
La gestion d'un cabinet de courtage	91,9	92,9	93,8	95,1	93,4
Règlement des sinistres	87,8	90,3	78,8	85,0	85,5
Assurance des pertes	84,9	92,1	92,8	81,7	87,9
L'assurance des copropriétaires occupants	93,3	93,6	89,9	87,4	91,1
« Assurez » un service client de haut niveau	98,3	97,4	93,2	92,0	95,2
L'assurance responsabilité civile complémentaire et excédentaire	88,3	88,8	93,8	91,6	90,6
Boiler and machinery insurance	97,3	94,6	96,2	99,2	96,8
The customer service challenge	N / D	N / D	N / D	N / D	N / D
Moyenne	91,7	92,8	91,2	90,3	91,5

Taux de satisfaction des participants pour les activités de formation sur mesure

Cours	Contenu (%)	Formateur (%)	Matériel pédagogique (%)	Apprentissage et transfert (%)	Évaluation globale (%)
Assurance habitation	92,2	91,5	89,3	93,4	91,6
Assurance automobile	92,3	92,9	89,8	91,4	91,6
« Assurez » un service client de haut niveau	97,5	97,8	95,6	94,9	96,5
Vendre avec assurance	92,9	93,4	88,8	90,7	91,5
« Coaching » et apprentissage	94,9	95,4	94,3	92,2	94,2
Efficacité personnelle et amélioration continue	79,2	82,7	84,9	85,7	83,1
Moyenne	91,5	92,3	90,5	91,4	91,4

De bouche à oreille… de la tête aux pieds…

Rapport des communications et des relations publiques

Par Maryse Rouleau Rivard, C.d'A.A., vice-présidente et présidente du comité

COMITÉ DES COMMUNICATIONS ET DES RELATIONS PUBLIQUES

Maryse Rouleau Rivard, C.d'A.A., *présidente*

Rénald Auclair, C.d'A.Ass., *responsable du sous-comité valeur à neuf*

Jean-François Martin, courtier

Lyne Vaillancourt, C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux, C.d'A.A.

Cette année, le comité et le service s'étaient fixés comme objectif la visibilité et l'information. Évidemment les démarches entourant la nouvelle Loi 188 devaient être au centre de nos préoccupations en plus des activités récurrentes de l'Association. Des moyens de diffusion efficaces devaient être utilisés : que ce soit pour les membres ou pour le public. Plusieurs imprévus se sont pointés tels que la crise du verglas ainsi qu'une consultation en Assemblée générale extraordinaire des membres sur la Loi 188 suivie d'une marche de solidarité. Une sérieuse planification et organisation des dossiers de ce service a toutefois permis l'atteinte de nos objectifs et même de les dépasser.

Plus en détails, on peut constater tout d'abord que l'information véhiculée au public revêtait un caractère d'importance et que celle véhiculée auprès des membres était essentielle. Les projets énumérés ci-après en font foi.

La tempête de verglas

Cette période suscita beaucoup d'interrogations chez les québécois touchés et rapidement le service des communications a su supporter les actions d'un comité tactique qui se réunissait quotidiennement afin de faire le point sur les informations et actualités. Le président de l'Association a donné des entrevues télévisées, radio ainsi qu'auprès de la presse écrite. En plus d'un message général d'information du rôle du courtier, l'Association a guidé une équipe d'experts en mesure de répondre aux questions du public lors de lignes ouvertes. Plus d'une trentaine d'entrevues ou d'émissions radiophoniques ont été enregistrées en quelques trois semaines. Nous avons également initié une campagne d'information auprès des courtiers sur l'interprétation des couvertures d'assurance des différentes compagnies et supporter les actions de ceux qui étaient dans le triangle de glace.

La Loi 188

Sur le dossier de la Loi 188, il était important d'apporter de l'eau au moulin et de répondre aux interrogations incessantes de nos sociétaires. Au moment même des étapes d'adoption de ce projet de loi, les courtiers recevaient quotidiennement les derniers développements à ce sujet. Aussi, on se souviendra longtemps de l'Assemblée générale extraordinaire qui s'était clôturée par une marche de solidarité. Plusieurs médias étaient présents et le service s'est appuyé sur toute l'équipe de l'Association afin d'en faire un succès sans précédent.

La Loi 168

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé a fait l'objet, en septembre 1997, d'une étude détaillée en Commission parlementaire. L'Association présenta, lors de ces audiences à l'Assemblée nationale, en collaboration avec l'AIAPQ, un mémoire en regard des principaux points touchant la profession et l'exercice des activités de l'Association. Le service des communications coordonna ces démarches.

Promotion du caractère distinctif

Les activités de visibilité n'ont pas manqué de saveur encore cette année. Mentionnons, à titre d'exemple, le nouveau concept: «Conservez votre liberté de choix, faites affaires avec un courtier» qui fut développé pour la publicité dans les hebdos de toutes les régions du Québec. Nouveau concept en noir et blanc pour les journaux et en couleur pour les magazines. D'autres projets ont également retenu l'attention. Mentionnons à titre d'exemple le message radiophonique de publicité dans la région de l'Estrie ainsi que les commandites de sport amateur qui ont été très populaires, ayant reçu plus de 150 candidatures cette année parrainées par autant de courtiers qui ont mis l'épaule à la roue.

La tournée régionale

Elle fut remarquée cette année par un tour d'horizon du Québec afin de motiver et d'informer les courtiers des enjeux réels et des derniers développements sur la Loi 188. La directrice générale accompagnait le président. Ce tandem fut bien apprécié des sociétaires, car plusieurs interrogations ont pu recevoir un éclairage nouveau. Plusieurs idées issues du milieu ont guidé certaines des décisions stratégiques de l'Association et ont donné le ton au message.

Valeur à neuf

Un sous- comité sur la valeur à neuf fut formé sous la responsabilité de monsieur Rénald Auclair. Ce dernier s'est adjoint quelques courtiers afin d'analyser la problématique et dégager des moyens d'actions. Déjà, nous assistons à des exemples d'information pointue et plus concrète et cela se poursuivra pour le prochain exercice financier. Félicitations aux membres de ce comité qui étaient messieurs Rénald Auclair, Michel Bertrand, Roger Bilodeau et André Bombardier.

Remerciements

Je termine en remerciant les membres du comité des communications qui ont participé activement à tous les projets et qui, cette année, se sont particulièrement impliqués dans les recherches historiques sur l'Association, et ce, afin de mieux organiser la «soirée hommage» devant clôturer nos activités du 21 octobre 1998. Un merci chaleureux à Me Nathalie Roberge, responsable du service et à son assistante Diane Brisson pour le travail accompli.

La discipline

Rapport du comité de discipline

Par Me Guy Marcotte, président du comité

COMITÉ DE DISCIPLINE

Claude Marc Audren, C.d'A.A.

Jean-François Barry, C.d'A.A.

Antonio Battista, C.d'A.Ass.

Gilles Beauseigle, C.d'A.Ass.

Léo-Paul Bédard, C.d'A.A.

Mario Bégin, C.d'A.A.

Luc Bellefeuille, C.d'A.A.

Gilles Bergeron, C.d'A.A.

Gilles Brassard, C.d'A.A.

Michel Brosseau, C.d'A.A.

Yan Cytrynbaum, C.d'A.Ass.

Claude Desjardins, C.d'A.Ass. (jusqu'en mai 1998)

Christiane D. Gauthier, C.d'A.Ass.

Luc Grégoire, C.d'A.A.

Luc Labelle, C.d'A.Ass.

France Laflèche, C.d'A.A.

Richard Lahaie, C.d'A.A.

Jean-Yves Lemay, C.d'A.Ass.

André Lussier, C.d'A.Ass.

Benoit Ménard, C.d'A.Ass.

Yolande Palmieri, C.d'A.A.

Gilles Paquette, C.d'A.A.

Roger Plamondon, C.d'A.A.

Yves Poitras, C.d'A.A.

Alain E. Revah, C.d'A.A.

Martin Roy, C.d'A.Ass.

Réal Savard, C.d'A.Ass.

Paola Sinigagliese, C.d'A.Ass.

Maurice Soulard, C.d'A.A.

Douglas Tait, C.d'A.Ass.

Nicole Tardif, C.d'A.Ass.

Nicole Veilleux, C.d'A.A.

Angelo Zappitelli, C.d'A.A.

Conformément à l'article 7.73 du Règlement de Régie interne de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec (ACAPQ), je vous soumets, à titre de nouveau président du comité de discipline, le rapport des activités pour l'exercice du 1er septembre 1997 au 31 août 1998.

Le comité de discipline a pour mission d'entendre les plaintes déposées au bureau du secrétaire du comité par le comité de surveillance ou par toute autre personne. Les plaintes sont soumises aux dispositions du Code des professions pour leur introduction, leur instruction, les décisions et les sanctions.

Au cours du présent exercice, le comité a siégé en 3 divisions. L'une présidée par Me Guy Lafrance, une seconde présidée par Me Guy Marcotte et une troisième présidée par Me Patrick Richard.

Voici le bilan de l'exercice 1997-1998 :

Nombre de plaintes reçues

Au cours de la présente période, 27 nouvelles plaintes disciplinaires ont été déposées au bureau du secrétaire du comité de discipline.

Nature des plaintes reçues

Les chefs d'accusation relatifs aux 27 nouvelles plaintes se répartissent comme suit :

53 chefs :	pour avoir fait défaut d'agir avec probité et en conseiller consciencieux ;
51 chefs :	pour avoir fait défaut de rendre compte du mandat ;
25 chefs :	pour négligence de devoirs professionnels ;
23 chefs :	pour appropriation d'argent ;
24 chefs :	pour avoir fait de fausses déclarations ;
20 chefs :	pour entrave au travail et défaut de répondre aux demandes de l'ACAPQ ;
5 chefs :	pour avoir fait défaut d'obéir aux lois et règlements qui régissent les activités de courtiers en assurance de dommages ;
4 chefs :	pour avoir été placé en situation de conflits d'intérêts ;
2 chefs :	pour utilisation d'un intermédiaire non membre et/ou non qualifié ;
2 chefs :	pour avoir fait défaut de placer les intérêts de son assuré avant les siens ;
2 chefs :	pour conduite négligente ;
1 chef :	pour avoir fait défaut de renseigner l'assureur ;
1 chef :	pour avoir fait défaut d'exécuter le mandat.

Bien que le nombre de plaintes déposées au comité de discipline ait sensiblement baissé, il est à noter que le nombre de chefs par plainte a pratiquement doublé en moyenne. Cet état de fait s'explique en constatant l'augmentation du nombre d'assurés visés par une même plainte disciplinaire.

Nombre d'enquêtes effectuées

Le comité de discipline a procédé à 65 auditions durant le présent exercice.

10 de ces plaintes ont été entendues par Me Guy Marcotte, 54 de ces plaintes ont été entendues par Me Guy Lafrance et une de ces plaintes a été entendue par Me Patrick Richard.

Nombre de journées d'auditions

Le comité de discipline a siégé 38 jours durant le présent exercice.

Nombre de suspensions - exclusions

Le comité a prononcé la suspension dans 3 dossiers et l'exclusion dans un autre.

Nombre de plaintes rejetées, retirées ou acquittement

Le comité de discipline a acquitté 5 courtiers, a permis le retrait d'une plainte et en a rejeté une.

Nombre d'appels logés

7 dossiers ont été inscrits en appel devant la Cour du Québec et 2 évocations devant la Cour Supérieure durant le présent exercice.

Nombre de dossiers actuellement en cours

Au 31 août 1998, nous avons 43 plaintes disciplinaires en cours. De ces 43 plaintes :

16 sont fixées sur un rôle ;
9 sont en attente d'être fixées sur un rôle ;
3 sont en attente d'une décision et/ou d'une sanction ;
2 sont en attente de la signature des membres du c/d ;
8 sont en appel devant la Cour du Québec ;
2 sont en appel devant la Cour Supérieure ;
3 sont devant la Cour d'Appel du Québec.

TABLEAU DE L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS AU COMITÉ DE DISCIPLINE ET DU NOMBRE DE DOSSIERS PORTÉS EN APPEL DEVANT UNE INSTANCE SUPÉRIEURE SUIVI DU JUGEMENT

	1991-1992	1992-1993	1993-1994	1994-1995	1995 (5 mois)	1995-1996	1996-1997	1997-1998
Nombre de dossiers ouverts	29	21	26	28	12	55	56	27
Nombre de dossiers portés en appel devant une instance supérieure	9	4	2 (1 dossier devant la Cour du Québec et 1 dossier devant la Cour d'Appel du Québec)	3	0	7 (5 dossiers devant la Cour du Québec et 2 dossiers devant la Cour d'Appel du Québec)	2 (devant la Cour du Québec)	9 (6 dossiers devant la Cour du Québec et 2 dossiers devant la Cour Supérieure)
Jugement	4 appels ont été rejetés 3 décisions ont été renversées 2 décisions ont été maintenues	1 appel a été rejeté 3 décisions ont été modifiées	1 décision a été maintenue 1 dossier n'a pas encore été entendu à la Cour d'Appel	1 appel a été rejeté 1 décision a été modifiée 1 désistement	0	3 dossiers n'ont pas été entendus 1 décision a été renversée à la Cour du Québec 1 appel a été rejeté à la Cour du Québec 2 désistements à la Cour du Québec	1 dossier n'a pas été entendu 1 décision a été renversée à la Cour du Québec	8 de ces dossiers n'ont pas été entendus 1 appel a été rejeté à la Cour du Québec

N.B. : Il y a donc présentement 8 dossiers en appel devant la Cour du Québec, 2 dossiers à la Cour supérieure et 3 dossiers devant la Cour d'Appel du Québec

Réalisations

Comme à l'exercice précédant, un résumé des décisions prononcées par le comité de discipline fut publié dans le Sociétaire.

Le secrétaire du comité, encore cette année, a produit un tableau statistiques sur les délais de traitement d'un dossier par le comité de discipline, le tout afin de maintenir une gestion plus adéquate des dossiers disciplinaires. Des rapports d'activités ont également été remis aux membres du conseil d'administration et du comité exécutif.

Remerciements

Je tiens à remercier les membres du comité de discipline pour l'aide qu'ils m'ont approtée dans l'exercice de mes nouvelles fonctions en tant que président du comité de discipline de votre association. Leur grande compétence, leur dévouement et leur disponibilité auprès du comité, sont des atouts remarquables pour le comité de discipline.

Comme vous le savez, madame Line Rolland nous a quitté en mai 1998. Je tiens à la remercier pour l'excellent travail exécuté durant cet exercice.

Je remercie également madame Judith Michel, qui occupe le poste de secrétaire du comité de discipline depuis le mois d'août 1998 avec grande compétence.

Par défi de se dépasser

Rapport du comité de l'inspection professionnelle

Par Roger Bilodeau, C.d'A.Ass., vice-président et président du comité

COMITÉ DE L'INSPECTION PROFESSIONNELLE

Roger Bilodeau, C.d'A.Ass., *président*

Benoit Beaucage, C.d'A.Ass.

Diane Dallaire, C.d'A.A.

Jean-François Hamel, C.d'A.A.

Pierre Vézina, C.d'A.A.

Le comité de l'inspection professionnelle, formé en juin 1993, débute ses premiers pas en 1994. Depuis ce temps, 1 390 sociétaires ont été inspectés... Voyons-y d'un peu plus près...

Le programme d'inspection professionnelle

L'Association s'est vue octroyer le pouvoir d'inspecter ses membres par l'application de l'article 117 de la Loi sur les intermédiaires de marché (Loi 134). Dans le respect de ce pouvoir, le comité de l'inspection professionnelle a adopté le principe directeur suivant :

> « Assurer, sur une base préventive, la protection du public consommateur par le respect des lois et règlements qui régissent l'acte de courtage en aidant les sociétaires dans l'accomplissement de leurs activités professionnelles. »

Cette ligne directrice prend sa source au sein même des fondements de l'inspection professionnelle :

1. un service d'aide : d'où le rôle 100 % préventif et aucunement coercitif de l'inspection ;
2. assujettie à de très hauts standards de confidentialité à la fois quant aux sociétaires inspectés qu'aux conclusions en découlant (aucun lien avec le service de la surveillance) ;
3. et finalement, un service gratuit aux membres.

L'inspection professionnelle des sociétaires s'effectue grâce à l'existence de deux méthodes d'inspections :

1. les inspections dites « traditionnelles » : l'inspecteur passe une journée au sein du cabinet et rencontre tous les sociétaires y oeuvrant ;
2. les séances régionales d'inspection : l'inspection s'effectue par correspondance, jumelée à deux rencontres d'information avec les sociétaires travaillant au sein des cabinets d'une même région.

Nombre d'inspections effectuées et constats

Avec un audacieux objectif de 125 inspections, la responsable du service de l'inspection professionnelle a réussi d'étonnants résultats ! Du jamais vu : **130 cabinets rencontrés et 672 sociétaires inspectés**, répartis comme suit :

- **74 cabinets et 392 sociétaires par la tenue de 6 séances régionales :**

St-Jean / Rive Sud novembre 1997	12 cabinets =	30 sociétaires
Richelieu décembre 1997	10 cabinets =	40 sociétaires
Concordia mars 1998	9 cabinets =	37 sociétaires
Abitibi-Témiscamingue avril 1998	16 cabinets =	69 sociétaires
Québec mai 1998	12 cabinets =	140 sociétaires
Saguenay / Lac St-Jean juin 1998	15 cabinets =	76 sociétaires

- **56 cabinets et 280 sociétaires inspectés lors d'inspections dites « traditionnelles » ;**
- **tous les territoires administratifs de la province ont été visités au prorata de leur représentation.**

Nous considérons ces excellents résultats comme le reflet d'une plus grande participation des courtiers. Toutefois, dans l'intérêt de la protection du consommateur, il serait souhaitable d'augmenter le nombre d'inspections. Pour atteindre cet objectif ultime, des ressources humaines et financières plus substantielles devront y être allouées.

Certaines lacunes sont encore fréquemment rencontrées : l'administration du compte séparé, la remise de confirmations d'assurance explicites aux clients en l'absence du contrat d'assurance, la divulgation du partage de commission, la terminaison de mandat et l'utilisation du formulaire de consentement.

Synthèse des objectifs atteints au plan directeur

L'intérêt premier du comité cette année était d'offrir tout le support requis à la responsable de l'inspection professionnelle pour qu'elle puisse rencontrer le plus grand nombre de sociétaires possible, et ce, avant la dissolution imminente de l'Association (avec l'entrée en vigueur de la Loi 188). Nous considérons avoir accompli notre mission. De plus, grâce aux séances régionales, les membres du comité s'impliquent maintenant dans le processus d'inspection en accompagnant l'inspecteur lors de la deuxième séance.

Un second objectif, tout aussi essentiel, commandait un travail de promotion de l'inspection professionnelle. Aussi, la responsable du service a été invitée à animer une portion du séminaire de formation express intitulé « Gestion d'un cabinet de courtage » offert cet hiver dans les régions de Québec et de Montréal. Il s'agit d'une belle initiative de collaboration entre les services de la formation et de l'inspection. Une expérience à renouveler.

Le comité a également informé les membres de l'ACAPQ via le bulletin Le Sociétaire :

septembre/ octobre 1997	Entre nous, qu'est-ce que la confidentialité ? (Loi 68)
novembre/ décembre 1997	Objectifs atteints et nouvelles réalisations (bilan 1996-1997)
janvier/ février 1998	Tout ce que vous désirez savoir sur la protection des renseignements personnels et n'avez jamais osé demander ! (notion de consentement, Loi 68) Encart : formulaire de consentement Présentation des membres du comité 1997-1998
mars/avril 1998	Tomber en amour avec sa profession Révision des besoins de vos assurés Encart : dépliant à remettre aux assurés
mai/juin 1998	L'application de la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (cas d'exception, Loi 68)
juillet/août 1998	Cordonnier mal chaussé : est-ce votre cas ? (Plan d'urgence)

Plusieurs articles ont traité de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 68). Il importait d'expliquer cette dernière car son application demeure une des lacunes les plus couramment décelées. D'ailleurs, la responsable de l'inspection a participé activement à l'élaboration de recommandations transmises par l'Association au gouvernement dans le cadre de la révision de cette Loi. Dans le même ordre d'idée, le président de l'Association a signé une rubrique du Journal de l'Assurance de mai 1998 traitant de l'importance de

l'inspection professionnelle dans le développement et le maintien du professionnalisme.
En terminant, notons que le service de l'inspection professionnelle reçoit un nombre croissant d'appels téléphoniques provenant autant de courtiers, de consommateurs que d'intervenants dans le domaine. Les aspects préventifs et confidentiels de l'inspection professionnelle apparaissent à ce jour être mieux connus par les sociétaires qui contactent maintenant le service de l'inspection professionnelle afin de valider leurs procédures.

L'avenir

Fort heureusement, la Loi 188 prévoit continuer dans la même veine. En vertu de l'article 315 de la nouvelle Loi 188, la Chambre de l'assurance de dommages aura le pouvoir d'offrir à ses cotisants « des services conseils en vérification de la qualité et de la conformité des pratiques professionnelles ». Ainsi, l'inspection professionnelle se perpétuera au sein du nouvel organisme d'encadrement.

Les nouvelles façons de faire seront à clarifier et le travail déjà accompli sera définitivement une solide base pour le futur. Nous avons constaté que les courtiers voient maintenant l'inspection professionnelle comme un outil de développement professionnel et c'est pour le mieux puisque la coopération et l'implication de ces derniers sont essentielles pour l'amélioration de notre profession. La prochaine année sera déterminante. Soyons vigilants. Continuons notre marche vers l'amélioration.

Remerciements

Je tiens à remercier très sincèrement tous les membres du comité qui ont toujours exprimé leurs idées. Nous avons accompli une année record puisque nous avons inspecté le plus grand nombre de cabinets et de courtiers au cours d'une année.

Merci à la permanence, madame Carole Chauvin, responsable du service assistée de madame Lise Tremblay pour le travail accompli.

Un dernier mandat difficile

Rapport du comité de la relève

Par Serge Lyras, C.d'A.A., F.I.A.C., président du conseil et du comité de la relève

COMITÉ DE LA RELÈVE

Serge Lyras, C.d'A.A., *président*

Luc Grégoire, C.d'A.A.

Gérald Groulx, C.d'A.A.

William R. Jones, C.d'A.A.

Paul-André Simard, C.d'A.Ass.

Avec l'adoption et la sanction de la Loi 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers, en juin dernier, le comité de la relève se voit investi d'un double mandat : le premier étant d'assurer la nomination d'un conseil d'administration et d'un comité exécutif intérimaire pour l'Association jusqu'à ce que la loi prévoit sa dissolution et le second celui de voir à identifier des courtiers intéressés à participer et à donner de leur temps et de leur énergie au mandat de la Chambre de l'assurance de dommages, organisme nouvellement créé par la Loi 188, au sein duquel les cotisants ne seront plus que des courtiers d'assurance mais aussi des agents et des experts en sinistre.

Avec l'entrée en vigueur de la Loi 188, c'est une toute nouvelle dynamique de la distribution des produits financiers qui s'amorce et le comité croit impérieux de s'assurer que les courtiers qui vont présider aux destinées de l'encadrement de la pratique professionnelle soient des personnes prêtes à relever ce défi et qu'elles reflètent également les préoccupations du courtier de l'avenir. Aussi, le comité s'est réuni à 4 reprises, la dernière séance (septembre 1998) ayant pour but de finaliser les propositions de nominations à être présentées en Assemblée générale annuelle ou aux autorités gouvernementales s'il y a lieu.

PHILOSOPHIE VERSUS ACTION

En fait, l'exercice avait déjà débuté l'année dernière avec la création de l'actuel conseil d'administration de l'Association ainsi que de son comité exécutif. Une transition harmonieuse étant nécessaire pour soutenir le travail des courtiers et assurer un meilleur support auprès du public, il est apparu essentiel au comité que les candidats proposés soient de calibre et qu'ils puissent être présents éventuellement jusqu'à la fin des activités de l'Association. La continuité de la philosophie et des dossiers pouvait ainsi être assurée.

Au-delà des préoccupations plus philosophiques, le comité s'est également penché sur le remplacement d'un membre démissionnaire au comité de l'admission et de la formation. De plus, afin d'intéresser les sociétaires aux activités de l'Association, le comité a également produit un article destiné au bulletin Le Sociétaire. Le président de l'Association a aussi, lors de sa tournée régionale, invité les courtiers à faire con-

naître leur intérêt à travailler dans les divers comités de l'Association.

Cette année est la dernière de l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec et les réflexions du comité de la relève n'ont pas été faciles. Non seulement chargées d'émotions, les échanges portaient sur des questions pratiques et terre à terre compte tenu des nouvelles règles du jeu de la distribution des produits financiers. Personne n'a mis de gants blancs pour s'exprimer et ce fut des plus constructifs. Aussi, j'aimerais tout particulièrement remercier mes collègues qui m'ont non seulement supporté mais aussi secondé dans cette tâche difficile pour l'avenir des courtiers.

Mission surveillance

Rapport du comité de surveillance

Par Réal Villeneuve, C.d'A.A., président du comité

COMITÉ DE SURVEILLANCE

Réal Villeneuve, C.d'A.A., *président*

Daniel Demers, C.d'A.A.

Claude Desmarais, C.d'A.A.

Serge E. Joncas, C.d'A.A.

Claudette Plourde, C.d'A.A.

René Viens, C.d'A.A.

CONCILIATEURS

Jean W. Barry, C.d'A.A.

Maurice Billette, C.d'A.A.

Marie-France Bilodeau, C.d'A.A.

Gaétan Brosseau, C.d'A.Ass.

Maurice Choquette, C.d'A.A.

Serge Fontaine, C.d'A.Ass.

Richard Hains, C.d'A.A.

Denis Harrington, C.d'A.Ass.

Marc-André Laberge

René Lampron, C.d'A.A.

Raynald Langelier, C.d'A.A.

Jean-Claude Lévesque, C.d'A.A.

Jean-Yves Melloul, C.d'A.Ass.

Jean-Côme Tourigny, C.d'A.Ass.

Clément Tremblay, C.d'A.A.

Benedetto Vittorio

Larry Zoltak, C.d'A.Ass.

Le comité de surveillance a pour mission d'examiner la conduite des courtiers d'assurances, d'enquêter sur toute question se rapportant à la discipline des intermédiaires de marché en assurance et, s'il y a lieu, de porter plainte devant le comité de discipline. Cette mission est édictée à l'article 138, section I, chapitre VI de la *Loi sur les intermédiaires de marché*, L.R.Q., chapitre I-15.1. Pour rencontrer son objectif, les membres réunis en Assemblée générale nomment un président et 5 membres du comité de surveillance, lesquels travaillent en étroite collaboration avec le personnel du service. Par la suite, le comité exécutif nomme des conciliateurs.

Malgré le contexte d'incertitude qui primait autour de nous, je qualifierais la dernière année de constante. En effet, il n'y a eu ni démission ni nouvelle nomination, tant au sein du comité de surveillance que parmi les conciliateurs. L'équipe de la permanence a pris sa vitesse de croisière et a maintenu le cap avec efficience. À la fin de l'exercice financier, le nombre de plaintes reçues était sensiblement le même cette année que celui de l'an dernier. C'est donc dire que la stabilité est au rendez-vous!

Les données statistiques fournies pour l'exercice 1997-1998 sont comparées avec celles des années antérieures. Les données sont disponibles depuis 1991, à l'exception du service de la conciliation lequel a été instauré en 1994.

Objectifs

D'entrée de jeu, il m'apparaît important de vous souligner les quelques objectifs que le comité s'était fixés en tout début d'année :

- S'acquitter du mandat de surveillance avec diligence de façon équitable pour toutes les parties ;
- Informer les consommateurs de leurs droits, offrir des conseils aux consommateurs et aux sociétaires, et assurer que les courtiers fautifs soient connus du public ;
- Réviser et recommander à la direction générale des changements aux règlements de l'ACAPQ, du CAD ou autres lois régissant la déontologie et sur tous sujets ayant un impact pour l'Association ;
- Faciliter le remboursement aux consommateurs, lorsque possible, des sommes dues par les courtiers trouvés coupables de manquements au Code de déontologie ;
- Informer et diffuser aux courtiers des renseignements pouvant améliorer la pratique professionnelle et développer des liens avec les organismes du milieu.

Comité de surveillance

Afin de rencontrer ses objectifs et échéancier, le comité de surveillance a tenu 4 réunions pendant lesquelles 94 dossiers ont été étudiés et 2 autres où des questions ponctuelles ont été traitées. En moyenne, plus de 23 dossiers analysés par réunion (en certain cas 42).

Des 65 dossiers pour lesquels le comité de surveillance a décidé d'assumer la conduite d'une plainte formelle devant le comité de discipline, 28 plaintes disciplinaires en ont découlé. De ces 28 plaintes, 27 ont été déposées auprès du secrétaire du comité de discipline.

Dans la mesure du possible, lorsque plusieurs dossiers concernent le même courtier, ceux-ci sont regroupés et ce, afin de ne présenter qu'une seule plainte formelle au comité de discipline.

Pour cet exercice financier, le délai moyen entre la réception d'une plainte et son étude au comité de surveillance a été de 123 jours. Il est à noter que le délai entre l'ouverture du dossier et la fin de l'enquête est en moyenne de 93 jours. La période d'inactivité entre la fin des enquêtes et son étude au comité s'explique par une diminution de la fréquence des réunions comparativement aux années passées.

Dossiers d'enquête de surveillance

Toutes nos enquêtes sont effectuées par écrit. En effet, c'est généralement à la lueur des écrits que s'apprécient les fautes disciplinaires. Aussi, annuellement, plus de 5 000 lettres sont acheminées de notre service à divers intervenants (plaignants, assureurs, courtiers, Inspecteur général des institutions financières, Conseil des assurances de dommages, Office de la protection du consommateur et autres). Afin de mieux évaluer la provenance des plaintes traitées en enquête de surveillance, nous vous référons au Tableau 1, lequel fait également le bilan d'années antérieures.

Cette année, deux questions d'intérêt public ont particulièrement préoccupé la surveillance : la désormais célèbre tempête de verglas et les dégâts d'eau sur la Rive-Sud de Montréal. En effet, plus de 10 % des appels logés à notre service concernaient ces sujets. Pour le nombre de communications téléphoniques effectuées par le personnel du service de la surveillance, je vous invite à consulter le Tableau 2.

Entre le 1er septembre 1997 et le 31 août 1998, le service de la surveillance a reçu 138 plaintes. De ce nombre, 61 ont été traitées en conciliation et 77 en enquête de surveillance. Les 77 enquêtes visaient 78 courtiers et ont nécessité l'ouverture de 135 dossiers.

Veuillez vous référer au Tableau 3 pour fins de comparaison avec les exercices antérieurs.

Conciliation

Des 61 conciliations mentionnées ci-haut, 8 sont toujours en cours à la fermeture de l'année financière. Par ailleurs, 47 dossiers ont fait l'objet d'une entente convenant aux deux parties impliquées.

La plupart des litiges concernent soit le service à la clientèle soit des considérations monétaires. Nous avons également noté une augmentation des cas reliés à la perception bancaire automatique.

Vous pouvez comparer l'évolution des dossiers traités en conciliation depuis le 1er février 1995 en vous référant au Tableau 4.

Informations déontologiques

Par le truchement du Sociétaire, nous vous communiquons des informations d'ordre général. C'est ainsi que nous diffusons des mises en garde et informations qui servent à l'amélioration du professionnalisme des membres.

Cette année, nous avons publié 7 articles, soit :

- Septembre-Octobre 1997 : La surveillance, une valeur ajoutée, pour vous, courtiers
- Novembre-Décembre 1997 : Un travail continu et efficace (signé par M. Réal Villeneuve)
- Janvier-Février 1998 : International Casualty and Surety Co. ne détient pas le permis l'autorisant à agir comme assureur au Québec
  Le formulaire de consentement... Parce que la loi c'est la loi
- Mars-Avril 1998 : La loyauté... encore de mise en 1998
- Mai-Juin 1998 : C'est le printemps, le temps du grand ménage !
- Juillet-Août 1998 : La 188 et la surveillance, qu'en est-il ?

Tableau 1
Provenance des plaintes traitées en enquête

	consommateurs	*courtiers*	*assureurs*	*organismes*	*comité de surveillance*
01/04/94 au 31/03/95	103	12	5	4	11
01/04/95 au 31/08/95	17	1	1	0	11
01/09/95 au 31/08/96	56	16	1	3	19
01/09/96 au 31/08/97	46	27	2	2	41
01/09/97 au 31/08/98	65	6	1	1	4

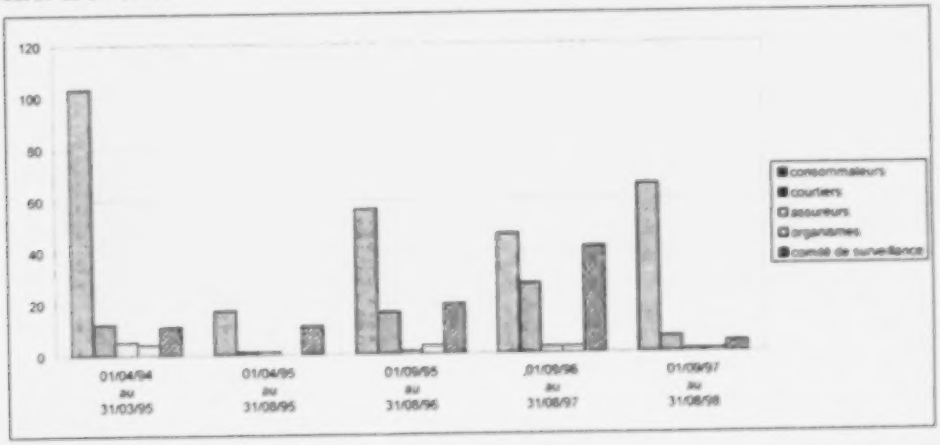
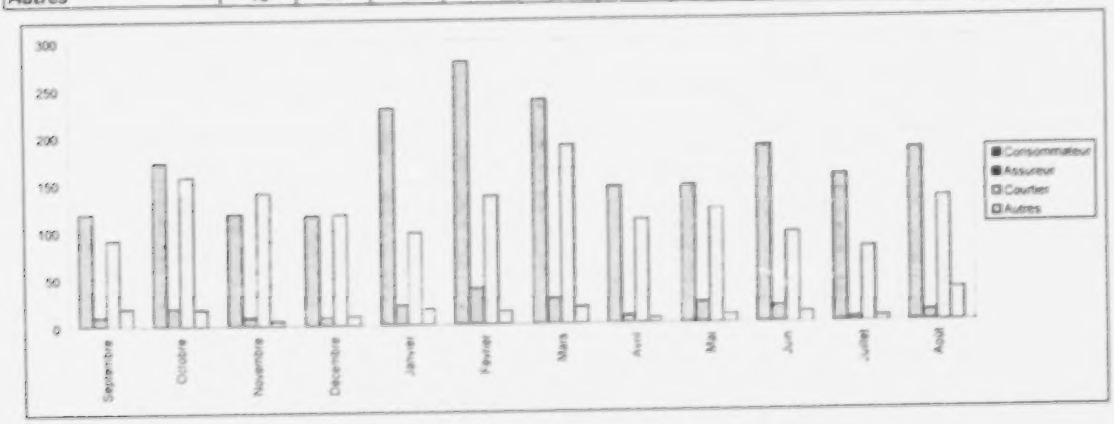


Tableau 2
Statistiques / Grille téléphonique

	Septembre	*Octobre*	*Novembre*	*Décembre*	*Janvier*	*Février*	*Mars*	*Avril*	*Mai*	*Juin*	*Juillet*	*Août*
Consommateur	118	171	117	115	228	277	236	144	145	186	155	182
Assureur	9	18	8	8	20	38	26	7	21	17	4	10
Courtier	90	157	139	116	97	135	188	109	121	95	79	131
Autres	18	17	4	9	16	13	17	4	8	10	5	34



6. Ce que l'avenir nous réserve

La *Loi sur la distribution de produits et services financiers* instaure un processus d'encadrement des plaintes semblable au comité de surveillance actuel. Toutefois, ce rôle sera assumé au sein de la Chambre de l'assurance de dommages par un syndic. Rôle qui se concrétisera dès la mise en vigueur de la partie de la Loi qui le concerne et qui continuera de veiller au professionnalisme dans toute l'industrie de l'assurance de dommages pour une meilleure protection du public.

Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement, pour cette année tumultueuse, le dévouement et l'assiduité des membres du comité.

Je remercie également nos conciliateurs, madame Marie-France Bilodeau, messieurs Jean W. Barry, Maurice Billette, Gaétan Brosseau, Maurice Choquette, Serge Fontaine, Richard Hains, Denis Harrington, Marc-André Laberge, René Lampron, Raynald Langelier, Jean-Claude Lévesque, Jean-Yves Melloul, Jean-Côme Tourigny, Clément Tremblay, Benedetto Vittorio et Larry Zoltak, qui grâce à leur implication contribuent à rehausser l'image du courtage auprès des consommateurs et réussissent à clarifier avec brio les quelques ambiguïtés qui peuvent planer dans une relation courtier-client.

Je termine en soulignant le travail accompli par la permanence, mesdames Marie Buchanan, Luce Raymond et Suzanne Dupuis, directrice du service.

Tableau 3
Nombre de plaintes / Dossiers / Courtiers (depuis 1991 à ce jour)

	91-92	92-93	93-94	94-95	4/95-8/95	95-96	96-97	97-98
Plaintes reçues	161	127	129	154	58	156	128	138
en enquêtes	161	127	129	135	30	95	79	77
en conciliation	n/a	n/a	n/a	19	28	61	49	61
Nbre de courtiers	113	120	127	105	30	91	77	78

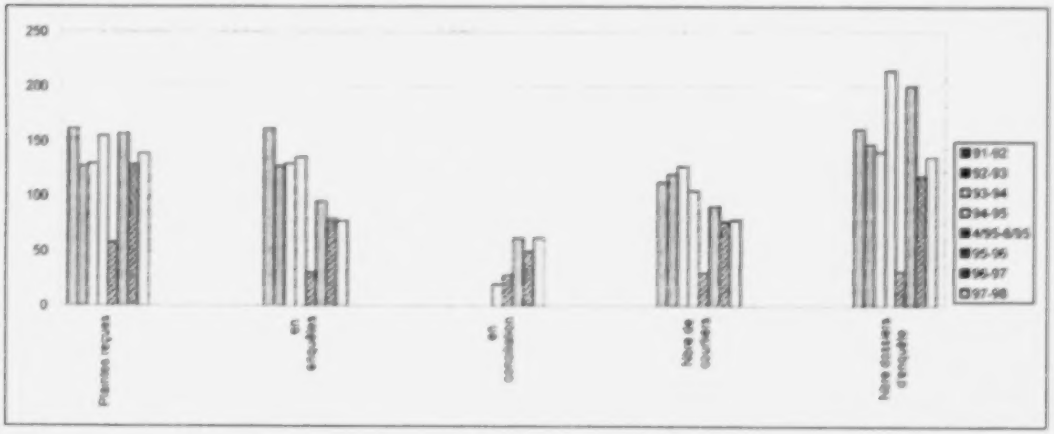
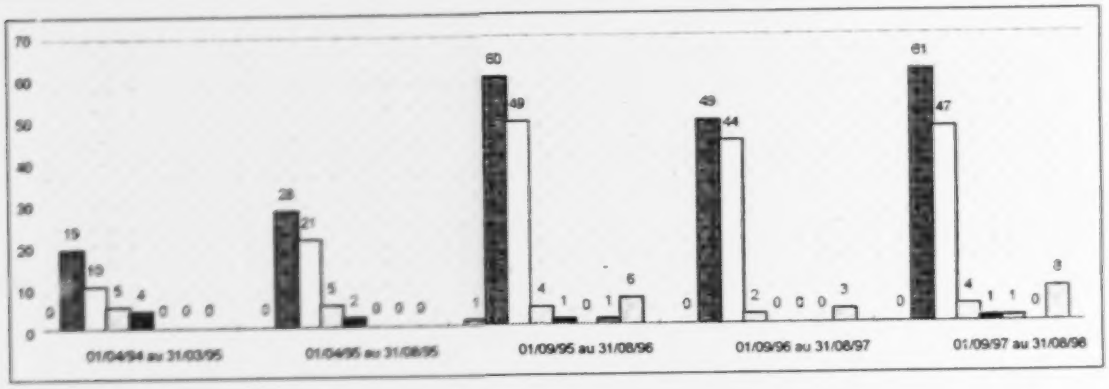


Tableau 4
Nombre de plaintes traitées en conciliation

	01/04/94 au 31/03/95	01/04/95 au 31/08/95	01/09/95 au 31/08/96	01/09/96 au 31/08/97	01/09/97 au 31/08/98
Plainte provenant d'un courtier	0	0	1	0	0
Plainte provenant d'un consommateur	19	28	60	49	61
Retenue	10	21	49	44	47
Échec	5	5	4	2	4
Transférés en dossier d'enquête	4	2	1	0	1
Transférés en dossier de vérification	0	0	0	0	1
Retrait de la plainte	0	0	1	0	0
En cours	0	0	6	3	8
Nbre total de dossiers	19	28	61	49	61



Les résultats 1997-1998

Rapport du trésorier

Par Julien Lachance, C.d'A.Ass.

COMITÉ AD HOC DES FINANCES

Julien Lachance, C.d'A.Ass., *trésorier*

André C. Forget, C.d'A.Ass.

André Roy, C.d'A.Ass.

Les résultats de l'année 1997-1998 sont satisfaisants et en conformité avec la mission de l'Association.

Les états financiers au 31 août 1998

Fonds de fonctionnement

Les prévisions budgétaires présentées à la 84e Assemblée générale annuelle de Québec en novembre 1997 prévoyaient un budget excédentaire de 3 000 $ pour la période du 1er septembre 1997 au 31 août 1998. Suite aux révisions budgétaires effectuées après le premier semestre, nous anticipions une insuffisance des produits par rapport aux charges de l'ordre de 25 000 $ due principalement à l'Assemblée générale extraordinaire du printemps 1998. Tel qu'estimé en mars 1998, l'Association termine son exercice financier 1997-1998, après le virement interfonds des revenus d'intérêts générés par le fonds de réserve, avec une insuffisance des produits par rapport aux charges de 16 694 $. L'actif net du fonds d'administration s'établit au 31 août 1998 à 40 719 $, comparativement à 57 413 $ en 1997. Ces résultats nous permettent de constater que les contrôles financiers sont efficaces et qu'ils sont orientés vers l'atteinte de résultats.

Je profite de l'occasion pour souligner l'excellent travail de tous les présidents de comité ainsi que de tous les directeurs et responsables de service qui ont travaillé dans le respect des sommes qui leur étaient octroyées pour rencontrer leurs objectifs à travers chacun des comités. Sans leur participation pleine et entière, de tels résultats n'auraient pas été possibles dans le contexte législatif que l'on vient de traverser.

Fonds de promotion du caractère distinctif

Pour l'exercice financier se terminant le 31 août 1998, le fonds de promotion du caractère distinctif du courtier indique une insuffisance des produits par rapport aux charges de 58 189 $. L'actif net du fonds de promotion du caractère distinctif du courtier s'établit quant à lui à 50 261 $. Au moment de la dissolution de l'Association, les activités de promotion du caractère distinctif du courtier seront transférées à l'organisme désigné par l'Association des courtiers d'assurances du Canada pour gérer cette activité au Québec. La Chambre prélèvera la cotisation annuelle de 100 $ jusqu'au 20 juin 2000.

Fonds de réserve

Le fonds de réserve de l'Association se chiffre à 709 684 $ au 31 août 1998. Cette somme, capitalisée

à même les cotisations de membres au cours des 84 dernières années, avait pour but d'assurer à l'Association une certaine sécurité financière face à ses divers engagements financiers.

Prévisions budgétaires 1998-1999

Comme par le passé, l'objectif principal, recherché dans l'établissement des prévisions budgétaires 1998-1999 et du budget pro forma 1999-2000, consiste à mesurer avec un maximum d'exactitude les coûts reliés à chacune des activités, en conformité avec la mission de l'Association et les objectifs poursuivis pour les années à venir. Cette année ne fait pas exception. Mais les inconnus quant à l'entrée en vigueur partielle ou totale de la Loi 188 et la date de dissolution de l'Association rend l'exercice encore plus difficile. Puisque plusieurs questions restent toujours sans réponse au moment d'écrire ce rapport et que nos règles nous y obligent, nous avons établi un budget annuel 1998-1999 et pro forma 1999-2000. Il va sans dire que lorsque la Chambre de l'assurance de dommages sera pleinement opérationnelle et que l'Association se verra dissoute, les cotisations collectées par notre organisme seront transférées à la Chambre.

Après plusieurs rencontres avec les membres de mon comité et les présidents de chaque comité, nous avons dressé un budget équilibré pour les deux prochains exercices, permettant un gel de la cotisation annuelle à l'Association pour une dixième année consécutive.

Remerciements

Je tiens à remercier tous les membres du comité Ad Hoc des finances et mes collègues du comité exécutif et du conseil d'administration qui m'ont épaulé tout au long de mon mandat. J'adresse également mes remerciements au personnel de l'Association pour sa précieuse collaboration et plus particulièrement à Jocelin Pilon, responsable des services administratifs et à Stéphanie Gagnon, commis-comptable.

Rapport des vérificateurs

HAREL DROUIN

& ASSOCIÉS
SOCIÉTÉ EN NOM COLLECTIF
COMPTABLES AGRÉÉS

Aux membres de
L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

Nous avons vérifié les états financiers de **L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC** comportant le bilan au 31 août 1998 ainsi que les états des résultats, de l'évolution des actifs nets et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de l'Association au 31 août 1998 ainsi que les résultats de son exploitation et l'évolution des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Harel, Drouin & Associés

Société en nom collectif
Comptables agréés

Montréal, le 18 septembre 1998

507, Place d'Armes, bureau 800, Montréal (Québec) H2Y 2W8 Téléphone : (514) 845-9253 • Télécopieur : (514) 845-3859

G. ANDRÉ HAREL, FCA • GILLES DROUIN, CA • JACQUES ROUSSEAU, CA • JACQUES OBADIA, CA • ROGER DESILAINS, CA • DENIS BOCHON, CA
PROSPER SABBAGH, CA • MICHEL BROUSSEAU, CA • JOHANNE FORTIER, CA • DONALD GAUTHIER, CA • SUZANNE MAJOR-LEBLANC, CA
MONTRÉAL • LAVAL

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

RÉSULTATS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998				1997
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
PRODUITS					
Admission et formation continue (tableau B)	94 176 $	- $	- $	94 176 $	71 677 $
Affiliations (tableau C)	-	-	-	-	10 614
Allocation de déménagement (tableau L)	-	-	-	-	29 383
Communications et relations publiques (tableau E)	14 736	-	-	14 736	119 012
Cotisations des membres	1 719 968	477 481	-	2 197 449	2 267 464
Cotisations des cabinets	28 756	-	-	28 756	14 485
Discipline (tableau G)	116 608	-	-	116 608	97 067
Intérêts	25 696	2 452	29 926	58 074	44 797
Autres	10 950	948	-	11 898	9 719
	2 010 890	480 881	29 926	2 521 697	2 664 218
CHARGES					
Administration et direction générale (tableau A)	130 388	-	-	130 388	145 478
Admission et formation continue (tableau B)	273 102	-	-	273 102	234 253
Affiliations (tableau C)	123 708	-	-	123 708	129 362
Comité de la relève (tableau D)	1 417	-	-	1 417	7 478
Communications et relations publiques (tableau E)	228 538	-	-	228 538	295 104
Conseil d'administration (tableau F)	54 819	-	-	54 819	62 861
Discipline (tableau G)	174 915	-	-	174 915	202 366
Exécutif (tableau H)	184 283	-	-	184 283	207 307
Finances (tableau I)	25 416	-		25 416	23 220
Inspection professionnelle (tableau J)	93 468	-	-	93 468	64 263
Législation (tableau K)	149 034	-	-	149 034	228 925
Services administratifs (tableau L)	314 175	-	-	314 175	371 536
Surveillance (tableau M)	304 247	-	-	304 247	324 719
Campagne d'identité nationale	-	451 380	-	451 380	449 714
Campagne locale	-	87 690	-	87 690	-
Allocation de départ d'un employé	-	-	-	-	45 900
	2 057 510	539 070	-	2 596 580	2 792 486
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS PAR RAPPORT AUX CHARGES	(46 620) $	(58 189) $	29 926 $	(74 883) $	(128 268) $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

BILAN
AU 31 AOÛT 1998

	1998				1997
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
ACTIF					
ACTIF À COURT TERME					
Encaisse	203 157 $	90 876 $	17 827 $	311 860 $	1 199 671 $
Bons du trésor, aux taux de 5 % et 5,7 %	398 142	-	695 014	1 093 156	398 894
Débiteurs (Note 4)	201 441	35 266	-	236 707	74 454
Créances interfonds (Note 5)	(3 676)	6 833	(3 157)	-	-
Charges payées d'avance	59 525	148 200	-	207 725	224 912
	858 589	281 175	709 684	1 849 448	1 897 931
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (Note 6)	147 260	-	-	147 260	180 379
	1 005 849 $	281 175 $	709 684 $	1 996 708 $	2 078 310 $
PASSIF					
PASSIF À COURT TERME					
Créditeurs (Note 7)	132 552 $	- $	- $	132 552 $	148 367 $
Cotisations reportées	808 220	230 914	-	1 039 134	1 035 645
Autres produits reportés	24 358	-	-	24 358	18 751
	965 130	230 914	-	1 196 044	1 202 763
ACTIFS NETS					
SOLDE À LA FIN (Note 10)	40 719	50 261	709 684	800 664	875 547
	1 005 849 $	281 175 $	709 684 $	1 996 708 $	2 078 310 $

AU NOM DU CONSEIL

Paul Lapointe — Administrateur

Administrateur

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998			
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total
SOLDE DE FONDS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	57 413 $	108 450 $	709 684 $	875 547 $
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(46 620)	(58 189)	29 926	(74 883)
Virements interfonds (Note 3)	29 926	-	(29 926)	-
SOLDE DE FONDS À LA FIN DE L'EXERCICE	40 719 $	50 261 $	709 684 $	800 664 $

	1997			
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total
SOLDE DE FONDS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	65 588 $	57 643 $	880 584 $	1 003 815 $
Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges	(204 484)	50 807	25 409	(128 268)
Virements interfonds (Note 3)	196 309	-	(196 309)	-
SOLDE DE FONDS À LA FIN DE L'EXERCICE	57 413 $	108 450 $	709 684 $	875 547 $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998	1997
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Insuffisance des produits par rapport aux charges	(74 883) $	(128 268) $
Élément sans incidence sur les liquidités		
Amortissement - immobilisations corporelles	55 103	44 337
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	30 542
	(19 780)	(53 389)
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	(151 785)	(235 875)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(171 565)	(289 264)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(21 984)	(202 910)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	-	4 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(21 984)	(198 910)
VARIATION NETTE DES LIQUIDITÉS	(193 549)	(488 174)
LIQUIDITÉS AU DÉBUT	1 598 565	2 086 739
LIQUIDITÉS À LA FIN	1 405 016 $	1 598 565 $

Les liquidités comprennent l'encaisse et le placement temporaire.

1. IDENTIFICATION, SECTEUR D'ACTIVITÉS ET CESSATION DES ACTIVITÉS

L'Association, constitué en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies du Québec, a pour mission principale la protection du public. De plus, elle promeut le professionnalisme de ses membres par le biais de la formation continue et de l'inspection professionnelle et de l'information au public.

Le 20 juin 1998, le projet de loi no 188, Loi sur la distribution de produits et services financiers, a été sanctionné dans le but de remplacer la Loi sur les intermédiaires de marché. Ce projet de loi oblige le transfert des biens, droits et obligations de l'Association à la Chambre de l'assurance de dommages et la dissolution de l'Association.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

a) Comptabilité par fonds

Les produits et les charges afférents à la prestation de service et à l'administration sont présentés dans le fonds de fonctionnement.

Le fonds de promotion du caractère distinctif rend compte des activités que l'Association consacre à la compagne d'identité auprès de l'Association des courtiers d'assurances du Canada.

Le fonds de réserve a été créé par une résolution du conseil d'administration afin de pourvoir aux charges contingentes de l'Association ayant trait à la poursuite de ses activités.

b) Immobilisations corporelles et amortissement

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode du solde décroissant, aux taux suivants:

Mobilier, agencement ét équipement	20 %
Équipement informatique	30 %

c) Constatation des produits

Les cotisations sont enregistrées à la date de l'inscription des membres. La reconnaissance de ces produits s'effectue selon la période couverte.

d) Imputation des charges

Les charges directement reliées à une activité sont portées à cette activité de même que la portion des frais généraux d'administration qui s'y rapportent, au prorata des charges réelles de chaque activité.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

e) Campagne locale

Dans le cadre de la promotion du caractère distinctif, l'Association des courtiers d'assurances de la province de Québec a droit à des ristournes sur les frais de publicité locale équivalant à 16 % des montants contribués à l'Association des courtiers d'assurances du Canada. Ces ristournes sont comptabilisées en diminution des charges.

f) Services reçus à titre bénévole

Le fonctionnement de l'Association dépend, en partie, des services de nombreux bénévoles. Du fait que l'Association ne se procure normalement pas ces services contre paiement et qu'il est difficile de faire une estimation de leur juste valeur, ces services reçus à titre bénévole ne sont pas constatés dans les états financiers.

3. VIREMENTS INTERFONDS ET AFFECTATIONS D'ORIGINE INTERNE

Un montant de 29 926 $ (196 309 $ en 1997) a été transféré du fonds de réserve au fonds de fonctionnement pour financer les activités de l'Association. En 1997, les virements interfonds ont aussi financé la révision de la Loi sur les intermédiaires de marché et l'allocation de départ d'un employé.

L'Association ne peut utiliser à d'autres fins ces montants grevés d'affectations d'origine interne sans le consentement préalable du Conseil d'administration.

4. DÉBITEURS

	1998				1997
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
Comptes à recevoir - discipline	87 398 $	- $	- $	87 398 $	83 810 $
Provision pour mauvaises créances	(45 085)	-	-	(45 085)	(61 054)
	42 313	-	-	42 313	22 756
Cotisations à recevoir	123 589	35 266	-	158 855	20 282
Intérêts courus	1 157	-	-	1 157	1 181
Autres	34 382	-	-	34 382	30 235
	201 441 $	35 266 $	- $	236 707 $	74 454 $

5. CRÉANCES INTERFONDS

Les avances et dettes interfonds ne portent pas intérêt et ne comportent pas de modalités de remboursement ou d'encaissement prédéfinies.

6. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	1998			1997
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Mobilier, agencement et équipement	94 524 $	51 593 $	42 931 $	53 663 $
Équipement informatique	187 118	82 789	104 329	126 716
	281 642 $	134 382 $	147 260 $	180 379 $

Au cours de l'exercice, un montant de 55 103 $ (44 337 $ en 1997) a été imputé en charge à titre d'amortissement de l'exercice. En 1997, une perte sur cession d'immobilisations au montant de 30 542 $ a été reconnue.

7. CRÉDITEURS

	1998				1997
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
Comptes fournisseurs	67 526 $	- $	- $	67 526 $	72 274 $
Salaires courus	46 531	-	-	46 531	44 011
Frais courus	7 500	-	-	7 500	7 500
Taxes de vente	10 995	-	-	10 995	24 582
	132 552 $	- $	- $	132 552 $	148 367 $

8. ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Au 31 août 1998, le solde des engagements contractuels en vertu de baux, ne tenant pas compte de toute clause de résiliation prévue au bail, s'établit à 840 536 $. Les loyers minimums des cinq prochains exercices sont les suivants:

1999	2000	2001	2002	2003
116 593 $	111 266 $	107 462 $	124 016 $	124 016 $

L'Association a contracté une hypothèque mobilière en faveur du bailleur sans dépossession pour un montant de 62 646 $ sur l'universalité des immobilisations corporelles.

9. ÉVENTUALITÉ

Une poursuite a été intentée contre l'Association pour une somme de 225 000 $ en dommages et intérêts à la suite de la suspension d'un membre. De l'avis de la direction de l'Association, cette réclamation a peu de chance de succès et conséquemment, elle a décidé qu'il n'y avait pas lieu d'inscrire une provision aux livres.

10. ACTIFS NETS

	1998				1997
	Fonds de fonctionnement	Fonds de promotion du caractère distinctif	Fonds de réserve	Total	Total
Investis en immobilisations	147 260 $	- $	- $	147 260 $	180 379 $
Affectations d'origine interne	-	50 261	709 684	759 945	818 134
Non grevés d'affectations	(106 541)	-	-	(106 541)	(122 966)
	40 719 $	50 261 $	709 684 $	800 664 $	875 547 $

11. INSTRUMENTS FINANCIERS

L'Association ne croit pas être exposée à un niveau de risque de crédit sur les cotisations et comptes à recevoir de ses membres plus élevé que la normale. L'Association prend les mesures pour limiter ce risque et les comptes des membres tiennent compte d'une provision pour mauvaises créances établie en tenant compte de l'âge des comptes, des tendances historiques et de la conjoncture économique.

L'Association a des comptes auprès de deux banques, les comptes de caisse ouverts dans les banques sont garantis par la Société d'assurance-dépôts du Canada jusqu'à concurrence de 60 000 $. Au 31 août 1998, les soldes des comptes de caisse dépassaient, selon les registres des banques, de 275 224 $ la limite maximale assurée.

12. CHIFFRES COMPARATIFS

Aux fins de comparaison, certains chiffres des états financiers de l'exercice précédent ont fait l'objet d'une nouvelle classification.

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES
DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998	1997
TABLEAU A - ADMINISTRATION ET DIRECTION GÉNÉRALE		
Charges		
Frais de consultation	13 562 $	7 759 $
Frais légaux	24 537	45 853
Salaires	57 179	56 220
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 7,5 %; 1997 - 7,8 %)	28 020	26 459
Autres frais	7 090	9 187
	130 388 $	145 478 $
TABLEAU B - ADMISSION ET FORMATION CONTINUE		
Charges		
Révision des programmes	16 615 $	- $
Activités et formation	3 735	4 028
Formation Express	82 919	67 075
Guide du Sociétaire	7 558	6 478
Frais de réunions	4 977	3 639
Salaires	97 571	109 532
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 15,8 %; 1999 - 12,6 %)	58 688	42 605
Autres frais	1 039	896
	273 102	234 253
Produits		
Formation	94 176	71 677
	178 926 $	162 576 $
TABLEAU C - AFFILIATIONS		
Charges		
Cotisations	112 788 $	112 134 $
Frais de représentation et de déplacement	10 920	6 614
Organisation du congrès de l'ACAC	-	10 614
	123 708	129 362
Produits		
Organisation du congrès de l'ACAC	-	10 614
	123 708 $	118 748 $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES
DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998	1997
TABLEAU D - COMITÉ DE LA RELÈVE		
Charges		
Frais de réunions	1 417 $	3 502 $
Frais de réunions - nouveaux administrateurs	-	3 976
	1 417 $	7 478 $
TABLEAU E - COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		
Charges		
Annuaire des membres	- $	41 230 $
Frais de réunions	2 656	1 614
Le Sociétaire	62 186	73 183
Projets de communication	17 138	22 176
Salaires	96 327	101 924
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 13,2 %; 1997 - 15,9 %)	49 112	53 672
Autres frais	1 119	1 305
	228 538	295 104
Produits		
Communication	14 736	119 012
	213 802 $	176 092 $
TABLEAU F - CONSEIL D'ADMINISTRATION		
Charges		
Frais de réunions	14 450 $	23 318 $
Salaires	28 589	28 110
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 3,2 %; 1997 - 3,4 %)	11 780	11 433
	54 819 $	62 861 $

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998	1997
TABLEAU G - DISCIPLINE		
Charges		
Frais légaux	48 456 $	53 850 $
Amendes non recouvrables	45 085	61 054
Frais de réunions	6 831	5 053
Frais de significations	10 718	18 600
Divers	1 736	2 079
Salaires	24 500	24 925
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 10,1 %; 1997 - 10,9 %)	37 589	36 805
	174 915	202 366
Produits		
Amendes et remboursement de frais	116 608	97 067
	58 307 $	105 299 $
TABLEAU H - EXÉCUTIF		
Charges		
Frais de réunions et rencontres	37 128 $	44 814 $
Honoraires des administrateurs	73 796	67 266
Divers	5 169	3 509
Planification stratégique	-	25 904
Salaires	28 589	28 110
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 10,7 %; 1997 - 11,2 %)	39 601	37 704
	184 283 $	207 307 $
TABLEAU I - FINANCES		
Charges		
Frais de réunions	504 $	272 $
Salaires	19 450	18 725
Quote-part des frais d'administration (1998 - 1,5 %; 1997 - 1,2 %)	5 462	4 223
	25 416 $	23 220 $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES
DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998	1997
TABLEAU J - INSPECTION PROFESSIONNELLE		
Charges		
Frais de réunions	2 931 $	3 788 $
Frais d'inspection	9 733	6 241
Frais de consultation	690	-
Salaires	59 040	42 110
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 5,4 %; 1997 - 3,5 %)	20 086	11 688
Autres frais	988	436
	93 468 $	64 263 $
TABLEAU K - LÉGISLATION		
Charges		
Frais de réunions et de déplacement	25 434 $	18 394 $
Frais légaux	17 967	16 719
Honoraires professionnels	32 494	112 066
Programme de sensibilisation	44 550	53 636
Salaires	28 589	28 110
	149 034 $	228 925 $
TABLEAU L - SERVICES ADMINISTRATIFS		
Charges		
Frais de déménagement	- $	28 437 $
Intérêts et frais bancaires	2 531	3 078
Amortissement - immobilisations corporelles	55 103	44 337
Salaires	184 992	192 859
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 15,0 %; 1997 - 16,0 %)	55 673	53 954
Autres frais	15 876	18 329
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	30 542
	314 175	371 536
Produits		
Allocations de déménagement	-	29 383
	314 175 $	342 153 $

L'ASSOCIATION DES COURTIERS D'ASSURANCES
DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 AOÛT 1998

	1998	1997
TABLEAU M - SURVEILLANCE		
Charges		
Frais légaux	103 595 $	75 429 $
Frais de réunions	4 438	7 334
Frais juridiques	1 381	2 174
Frais d'enquêtes	4 357	44 201
Salaires	123 392	135 574
Quote-part des frais généraux d'administration (1998 - 17,6 %; 1997 - 17,5 %)	65 381	59 058
Autres frais	1 703	949
	304 247 $	324 719 $
TABLEAU N - FRAIS GÉNÉRAUX D'ADMINISTRATION RÉPARTIS SELON UN POURCENTAGE ÉTABLI (Note 2d)		
Charges		
Imprimerie et papeterie	19 379 $	14 147 $
Frais de poste	29 689	27 109
Loyer	114 864	118 003
Téléphone	35 014	35 083
Taxes et assurances	44 623	41 797
Entretien et location d'équipement	22 524	23 294
Fournitures	16 623	28 990
Assemblée générale annuelle	36 450	25 115
Assemblée générale extraordinaire	30 390	-
Informatique	13 811	14 531
Frais de vérification et consultation	8 025	9 532
	371 392 $	337 601 $

HAREL DROUIN